

1972/73-  
1973/74

3 1761 11764199 3



Information Canada

Annual Report








CAI IF

A56

**Annual Report**  
**1972-73**



**Information Canada**  
*Canada*



Digitized by the Internet Archive  
in 2022 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761117641993>



CAI IF

AS6

**Annual Report  
1972-73**



**Information  
Canada**



©  
Information Canada  
Ottawa, 1973  
Cat. No.: IC1-1973




October, 1973

His Excellency,  
The Right Honourable Roland Michener, C.C., C.D.,  
Governor General and Commander-in-Chief of Canada.

May it please Your Excellency:

As Minister responsible for Information Canada, I have the honour to submit to Your Excellency the Annual Report of Information Canada for the fiscal year ended March 31, 1973.

Respectfully submitted,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'J. Munro', with a stylized, cursive script.

John Munro,  
Minister of Labour.

Ottawa, Canada







# Director General's Summary

Information Canada devoted much of its effort during the past fiscal year to the regionalization of certain of its operations so as to make more information about federal government policies, programs and services more easily accessible to more Canadians.

This is reflected particularly in the activities of the Regional Operations Branch and the Publishing Branch, both of which embarked upon programs and activities designed to make the agency's information services more closely aligned to public need and interest.

As part of an ongoing program that will see an Information Canada enquiry centre in every province by the end of the 1973-74 fiscal year, the Regional Operations Branch opened offices in Montreal, Toronto and Vancouver. With the number of public enquiries now being received by Information Canada at a rate of more than 500,000

per year with an average annual increase of approximately 20 per cent, there is strong evidence of a persistent and growing need for such coordinated sources of information.

Of great significance for the future are two experimental development projects initiated by Regional Operations to expand public information services beyond the urban centres. This involved sending mobile information officers into rural areas of Nova Scotia and Manitoba -- areas previously unreached by most federal government information facilities -- to work in support of all federal agencies in those regions.

It is interesting to note that currently, only six out of 44 major departments and agencies have their own information staff outside Ottawa. The work of these mobile officers, then, will not only strengthen immediately the presence and effectiveness of a number of federal regional offices, but ultimately, it is hoped, lay the groundwork for an ongoing program that could rationalize and reduce the possibility of proliferation of regional departmental information services for all 44 departments.

In a move to expand and decentralize its bookselling operations and provide improved service to the public, the Publishing Branch contracted with a number of qualified private, commercial booksellers to act as non-exclusive Information Canada authorized agents in various parts of the country.

The Publishing Branch also underwent an internal reorganization that resulted in improved customer service, particularly in the area of mail order sales. Processing has been streamlined to the point where average turn-around time is now five days, which represents a very great reduction.



Following a study by the Special Projects Branch, created in the spring of 1972 to examine means of increasing efficiency of certain Information Canada services, credit card privileges were provided to mail order and bookstore customers in August 1972. Procedures were further relaxed by introducing a system of "good faith credit" for orders of up to \$5.00 in value. This was an important factor in speeding up order processing.

In cooperation with the Treasury Board Secretariat, Information Canada also commenced during the year a review and modernization of the current government publishing policy.

As in previous years, the Communication Services Branch was able to provide qualified personnel and resource assistance to other departments on request. But it also initiated a number of original projects designed to increase Canadians' knowledge of federal programs and services and, through the Federal Identity Program, made the presence of the federal government more readily recognizable throughout Canada.

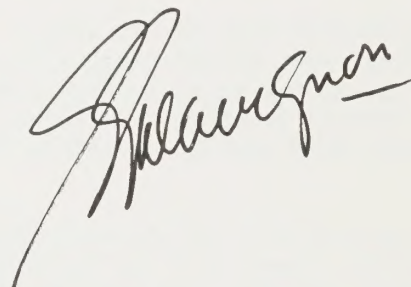
A large part of the daily work of this branch involved contact with other government departments, which helped to improve the all-important channels of communication within the entire federal information service.

During the year, the Expositions Branch designed more than 150 different exhibits and displays for some 58 departments and agencies, all aimed at increasing knowledge of Canadian achievements both at home and abroad; and a number of them award-winning projects.

As outlined in the preceding paragraphs, the services provided by Information Canada can be divided into two broad categories: those offered

direct to the public, namely through the bookstores, enquiry centres and, since March, the mobile information officers; and those offered direct to other government organizations, namely through exhibit and resource assistance services. Much of the agency's work is carried out by the more than 340 employees inherited from existing operations that were taken over by the agency when it was created.

At the end of the fiscal year under review, considerable progress had been made in both main areas of service. And it is expected that analysis of the regionalization work in Manitoba and Nova Scotia will show not only that effective channels for getting federal government information to Canadians have been created but also how Information Canada can proceed more effectively with the carrying out of its mandate.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Guy R. D'Avignon', with a long, sweeping underline.

Guy R. D'Avignon

# Communication Services

During the past fiscal year, the activities of the Communication Services Branch were carried out in three main areas: providing personnel and resource assistance on request to other government departments and agencies and to other sections of Information Canada, to help them develop or implement information programs; coordinating the information aspect of programs involving more than one department; and initiating original projects designed to increase the citizen's knowledge of federal programs and services.

## Professional Assistance

Professional services provided by the branch to other departments and agencies without information establishments of their own include, among others: for several months assisting in preparations for the Commonwealth Heads of Government Meeting to be held in Ottawa in

August 1973 (Communication Services officers supervised the initial design requirements for publications and other print materials to be distributed to the delegates and media representatives at the meeting and coordinated the installation of an enquiries kiosk, an Information Canada bookstore and film-viewing facilities in the C.H.G.M. Media Centre); preparing an advertising campaign on the government's official languages policy; and, in preparation for the October 1972 elections, helping the Office of the Chief Electoral Officer plan an information program designed to inform Canadians of their rights and obligations under the Canada Elections Act.

The following examples deal with assistance given to federal departments and agencies which have their own information services but needed additional staff for special projects.

One information officer was assigned to the Department of Finance to arrange the distribution of the Gray report on Foreign Direct Investment in Canada.

Treasury Board Secretariat requested the services of an officer to work on two projects dealing with the 1972 budget: one to help with basic information work and the other to supervise the preparation, production and distribution of the department's first major economic review, designed to be used as a backgrounder for the budget proposals.

Two officers assigned for a total period of nine months to the Secretary of State Department played key roles in the information aspects of the department's "Summer '72" program for young people.

At the request of the Post Office Department, an



information officer edited two stamp catalogues which went on sale just before Christmas 1972.

At the request of the Department of External Affairs, a comprehensive list of all sources of scientific and technical information in Canada, whether private or governmental, was compiled for the Agence de Coopération Culturelle et Technique.

## Special Study

Following a study by Information Canada on the employment of Indians in the sugar beet fields of southern Alberta, an information officer from Communication Services was seconded to the Regional Operations Branch to implement one of the recommendations of the study -- the hiring of a native person to answer workers' questions on housing, welfare, etc., questions which cross a number of departmental lines.

The same officer was assigned the task of setting up regional structures in Manitoba, Saskatchewan and Alberta and the supervision of Information Canada's mobile officers in Manitoba (see Regional Operations). His work in this area involves daily contact with the various federal departments.

## Coordination Activities

The Communication Services Branch is not only in a position to provide qualified staff to individual departments and agencies, but also coordinates, on request, information programs involving more than one department.

At the request of the Department of Public Works, an officer was assigned to coordinate the information programs for the 23rd Congress of

the Permanent International Association of Navigational Congresses that will draw 600 delegates from 40 countries to Ottawa in July, 1973. As chairman of the information and advertising subcommittee for the congress, he will direct the work of representatives from seven departments and agencies.

Another major coordination project of the Communication Services Branch is the Federal Identity Program, now regarded as the largest such corporate identity program in the world. During 1972-73, the "bar and leaf" federal symbol (first introduced by the government in 1970) was adopted by 25 more departments, agencies and Crown corporations. Thus, by the end of the fiscal year, 47 government organizations were using the simple, standard federal mark, for purposes of identification. In addition to administering this program, in cooperation with an interdepartmental advisory committee, the small FIP group was frequently requested to provide a design advisory service to many departments and agencies. Major projects included the design for federal government identification on 2,000 railway hopper cars for the Canadian Wheat Board; helping the national parks with their signage program; re-designing government cheques and forms for the Department of Supply and Services; helping the Post Office Department with its overall corporate image program and the design of signage for federal buildings.

Officers of the Communication Services Branch served on various interdepartmental committees during the year, including the Interdepartmental Committee for the 1976 Olympics, the committees for the "Summer '73" student program and Treasury Board committees on employee orientation and French-language units.

## Initiative Programs

As mentioned earlier, the branch is also responsible for the production of original material designed to increase Canadians' knowledge of federal programs and services. One project was the completion of a series of 14-minute modular films dealing with such important social issues as ecology, leisure, the city, the status of women and old age. For primary use by private television stations associated with the Canadian Association of Broadcasters, they are designed to serve as the core for public affairs programs, to encourage discussion on questions of importance to Canadians and thus enable the government to better assess the opinions of Canadians on certain problems and the federal programs and services developed to solve them. These films will also be available for secondary use by educational television, cablevision and other community organizations.

Recognizing that a need existed for one basic publication to enumerate the broad range of services the federal government provides direct to the citizen, work was commenced on the compilation of a series of citizens' guides to government services. In draft form by the end of the fiscal year, the series gathers together information already available from a variety of sources, and presents it under headings covering such everyday preoccupations as employment, social security and consumer affairs rather than under departments and agencies. The departments and agencies concerned supplied the research material and approved the text. It is expected this series will be available for distribution by the fall of '73.

Another publication, Federal Services for Business, which was nearing completion at the end of the fiscal year, describes the services offered to the Canadian business community at home and abroad by 22 federal departments. Formerly published by the Department of Industry, Trade and Commerce, this book has, at their request, now become the responsibility of Information Canada, in view of its role as a coordinator of information when more than one federal department is involved. Release is scheduled for the fall of '73.

Communication Services staff also produced Information Canada's third Survival Kit, aimed at students from out-of-town who are working in federal government jobs in Ottawa for the summer.

Information Canada's 1972 Summer Exhibit Program, a modified version of last year's, was supervised by this branch.



representation by 210 Canadian companies. The Honourable Mitchell Sharp, Secretary of State for External Affairs, represented the Canadian government at the opening ceremonies. The fair was visited by an average of 22,000 people per day -- including Premier Chou-En-Lai -- during the two-week period.

Expositions was involved in two other major exhibitions during the year. At the Third Annual Asian Fair, held in New Delhi in November and December, the attractive Canadian pavilion drew crowds of 70,000 or more per day to see a cross-section of products presented by 10 Canadian companies. The travelling exhibit "Reflets du Canada" on the canal barge MV Canada, a special pilot project started in the previous fiscal year, at the request of the Department of External Affairs, attracted 95,385 visitors during its 128-day tour of France, Belgium and the Netherlands.

### At home

Many months of preparation are essential to the success of exhibit projects. For example, Expositions' researchers and designers worked during the year on exhibits for the RCMP Centennial celebrations. Three geodesic domes, to open in Ottawa, Winnipeg and Vancouver in May, 1973, will illustrate the story of the Force in its historical as well as contemporary role. These exhibits will be supplemented by two mobile units for international display, one in Europe and the other in the United States and Australia. Sixteen portable displays containing video tape replay units will show a story of the Force, "The Myth and The Reality", to audiences across Canada.

# Expositions

The Expositions Branch creates and presents exhibits at home and abroad for government departments and agencies. Again this year, the high quality of content and design served to enhance Canada's image and increase knowledge and understanding of many aspects of Canadian life.

The Expositions staff, 197 in all, created 153 domestic and international exhibits for 58 government departments and agencies during the 1972-73 fiscal year. International exhibits accounted for approximately two-fifths of that number.

### Abroad

The focal point of activity during the year was the Canadian Trade Exposition in Peking, with

## Awards

In the course of its continuing effort to find new and effective ways to stimulate awareness and appreciation of Canada, Expositions won awards for posters, graphic and exhibit designs during the year. The honours include: one Communication Arts '72 Award of Excellence, two Creativity '72 Awards of Distinction, two Graphica '72 Silver Medals, a special award for best exhibit for the Canadian Government Travel Bureau at the World Meeting and Exposition Planners Congress held in Chicago, and an award for best exhibit for the Department of Industry, Trade and Commerce at the 'Exposicion Internacional Forestal E Industrias Afines' in Buenos Aires, Argentina.

## Photothèque Services and "Fotomedia"

Information Canada's Photothèque service, also the responsibility of Expositions, maintains an up-to-date collection of more than 300,000 photographs of Canada and Canadians and arranges photographic assignment services at the request of other government departments. The unit has 700 regular customers and has worked with nearly all government departments and agencies during the year.

Photothèque's new photo story service has achieved considerable success. A total of 85 "Fotomedia" stories were used by 35 newspapers and magazines in Canada and abroad, including full-page and some two and three-page feature spreads in major newspapers. An additional 272 "Fotomedia" stories -- with texts in German and Spanish as well as English and French -- were requested by the Department of External Affairs for distribution to its posts abroad.



# Publishing

The Publishing Branch concentrated its efforts on internal reorganization during the past year. Major results, particularly in the areas of order-processing, publication procurement and marketing have produced a streamlining of operations and thus improved customer service.

## Improved Service

After study by outside consultants, the functions of key units of the branch, i.e., mail order, warehousing, distribution and stock-control, were combined into an operations division with full responsibility for the processing of all orders from private citizens, bookstores, associations, etc., for Canadian and international organizations' publications and periodicals.

The reorganization in this area has eliminated any previous duplication of functions and has improved service to the point where 90% of all

orders are now processed within two to three days and dispatched to customers within a week.

To centralize the publication procurement functions of the branch, three separate divisions -- Canadian publications, cultural publications and international organizations' publications -- were combined into one operating unit responsible for all purchasing activities.

The introduction of credit card privileges and a "good faith credit" system that allows mail order customers to receive up to \$5.00 worth of publications on short-term credit, provided they are not indebted for previous purchases, were other means to improve service.

## Marketing

During 1971-72 the marketing activities of the branch were carried out on a limited scale. The past fiscal year, however, saw action taken to expand and decentralize bookselling operations. Arrangements were made with approximately 50 private commercial booksellers in Canada to act as Information Canada authorized agents for the sale of Canadian government publications in their area. These are not exclusive agencies. In return for agreeing to stock a certain number of publications and allocate space for their display, these booksellers are given special discounts, although it should be noted here that any bookstore can stock and sell federal government publications. It is expected that by March 31, 1974 some 125 authorized agents will have been appointed. These expanded operations will result in a significantly high increase in sales and better service to the public.

Another step in the marketing decentralization process was the appointment of two of three

regional marketing managers who will have responsibility for three distinct areas of the country -- the Atlantic Provinces and Quebec, Ontario, and the Prairies and British Columbia.

Publishing officials attended a number of consumer and trade fairs during the year as part of a continuing program to expand markets abroad for Canadian government publications. The 'Foire internationale du livre' in Brussels and the Frankfurt Trade Fair were the major ones attended. Plans are underway for participation in forthcoming fairs.

## Inventory Control

The Publishing Branch launched an inventory control and disposal program on January 3, 1973. The purpose of this program is to cull out all obsolete, non-saleable, or surplus publications, thereby reducing stocks to manageable levels and saving considerable warehouse space and handling costs. When the operation began, the official computer listing showed 70,000 items in the Canadian publications inventory and 17,000 in the international publications inventory. Using the "Condemnation Board" procedures provided by Treasury Board policy, 55,000 obsolete or surplus publications had been removed from the Canadian inventory by the end of the fiscal year. When the program is completed, the inventory of Canadian publications will be reduced to about 10,000 active titles and the international inventory to 5,000.

## Daily Checklist and Catalogues

Major changes were made within the departmental library during the past fiscal year. The daily checklist and monthly and annual catalogues underwent complete changes in format to make them

more attractive, easier to read and more practical to use. Automation of the cumulative listings of the library's publications now permits faster, easier retrieval and sorting of material for production of the monthly and annual catalogues and any other cumulations desired.

It is hoped that continued experience with the new automated system will lead ultimately to retrieval of publications by subject matter.

## Co-publishing

Information Canada's Publishing Branch is responsible for implementing the co-publishing policy announced by the government during 1972-73 and to this end it held a number of discussions to develop the procedure and type of contract that will be required for any co-publishing ventures between government and private industry. It is expected that during the next fiscal year, co-publishing will develop into normal procedure for the production of a number of non-parliamentary publications.



# Regional Operations

Regional Operations was set up as a new branch in September, 1972, with responsibility for the enquiries service, indexing and reference, retail bookstores, research and evaluation and a new program development unit. The major efforts of the branch during the year were aimed at regionalizing Information Canada's services to reach a greater proportion of the Canadian population and at reorganizing and improving services already being provided. This reorganization will also provide the necessary support for the expanding regional services.

## Extension of Services

The year 1972-73 saw Information Canada extend its services into three additional major urban areas and, more importantly, begin to reach out beyond the cities to some of the rural districts previously unreached by most government information services.

With the Ottawa and Winnipeg facilities already operating, the opening of new Information Canada enquiry centres in Montreal, Toronto and Vancouver and the Halifax service ready to start up, Information Canada had, by the end of 1972-73, the basic elements of an enquiry network designed to reach ultimately into every Canadian region.

During 1972-73, field representatives were hired to do research and groundwork for proposed information centres in those provinces where they do not yet exist. The two officers working in Alberta and Saskatchewan report to the Winnipeg centre. And the field officer working in Newfoundland, and another to be hired shortly to work in New Brunswick and Prince Edward Island with assistance from the New Brunswick NewStart program, are both to report to the new Halifax centre. This has resulted in the designation of both the Winnipeg and Halifax centres as regional offices.

The Newfoundland Public Libraries Board continued to assist in the sale of federal government publications as well as answering queries on the programs and activities of the federal government.

## Enquiry Volume

During the fiscal year the five fully operational Information Canada enquiry centres handled a total of 355,080 requests for information. The Ottawa centre handled the largest single volume, with an average of 10,078 per month, followed by the Toronto centre with an average of 9,536 per month -- 70% of which were telephone enquiries. Montreal, Winnipeg and Vancouver answered an average of 3,891, 2,005 and 2,426 enquiries a month

respectively. In these three centres more than 80% of all enquiries were by telephone. Approximately 49% of all enquiries are able to be answered satisfactorily in two minutes or less. The average time to answer a telephone query is 8.9 minutes, while response time for written enquiries is an average of seven days.

The total enquiries figure does not include the 147,000 telephone calls for information about publications handled by the six Information Canada bookstores. Each bookstore carries an average of 6,000 titles and has access to another 54,000.

## Support Back-up

The sheer volume of enquiries handled by the Information Canada centres made it necessary to reorganize the back-up or reference service to provide speedier and more efficient support. The indexing section was reorganized to handle the cataloguing of all free and priced publications available from federal departments. At the same time, the entire reference system was revised to include publications coming from the government publisher, government acts and regulations and information on federal government programs and contacts. A liaison section was established to build up the indexing information bank, determine what is available in terms of government information sources and develop new reference tools. This section also helps the regional offices define their information needs and tries to orient reference material to satisfy those needs. Finally, a production and distribution section was set up to handle the printing and distribution of reference material, for use by Information Canada enquiries officers.

## Development Projects

In March, 1973, pilot projects were launched in Manitoba and Nova Scotia as part of Information Canada's effort to improve the quality of communication between the federal government and those Canadians living outside the major urban centres. The projects are designed to make maximum use of existing regional information resources and programs while providing professional information support to those federal government departments requesting it.

In January, Information Canada's Director General sent a letter to the deputy ministers of all departments with offices in Manitoba and/or Nova Scotia to explain the projects and seek their cooperation. The letters were followed up by Information Canada's senior regional officers, who visited local departmental representatives to see in what specific areas cooperation could take place. And by the end of the fiscal year, an advisory information committee -- made up of departmental representatives and Information Canada regional officers -- was being set up in each of the test provinces to ensure close cooperation and coordinated development of information programs.

By March 30, the training of six mobile information officers for Nova Scotia and six for Manitoba had been completed.

The Public Service Commission took part in the hiring process and federal departments located in the two provinces were consulted as to their location and activities.

Working in areas outside the mainstream of federal government communications, these officers have as their assigned task the creation of information



networks that can be used on a continuing basis. The key factor in building up such a network is the utilization of existing resources, whether other federal regional offices or local community organizations.

Through these development projects Information Canada will be able to answer departmental requests for support with information activities and suggest relevant information programs when and where the need for such programs is perceived. During the test period (March - September, 1973), monthly reports will be submitted to Treasury Board. After September a survey will be conducted by an independent research firm to analyze the effectiveness of this mobile information approach. Initial evaluations and feedback from the departments and the public have been very favourable.

## Bookstores

Six Information Canada bookstores are situated in the same cities as the information centres, sometimes under the same roof, sometimes in separate locations. Previously under the jurisdiction of the Publishing Branch, they became part of Regional Operations in March, 1972.

It should be noted here that Information Canada decided during the past fiscal year not to open any additional Information Canada bookstores. All expansion of the agency's bookselling operations is taking place through the Publishing Branch's program of appointing authorized agents. (see Publishing).

## Research and Evaluation

A number of studies were initiated and/or conducted by the research and evaluation section

in 1972-73. Topics studied included youth attitudes towards governments; people's interest in government and ways of communicating to meet this interest; the usefulness of mobile officers (especially in non-urban areas) as sources of federal government information; information needs of Canadians of ethnic origin, businessmen and all Canadians in respect to economic matters; awareness and use of Information Canada's enquiry service and bookstores and the effectiveness of federal government exhibits at large Canadian fairs and expositions.

On behalf of other departments, evaluation surveys were conducted on the effectiveness of the public information program conducted for the government's "Canada Works" program in 1971-72 and the Department of National Health and Welfare publication On the Road for young people travelling in Canada.

Other studies initiated but not completed in this period included research conducted in Manitoba and Nova Scotia to determine the nature and most acute areas of information needs. The results will help place the mobile information officers so that Information Canada's manpower and facilities are used to best advantage.

# Special Projects

In the spring of 1972 a Special Projects Directorate was created with specific responsibility to carry out a number of unique studies and activities in support of Information Canada's program of policy, priority and activity reappraisal. As projects were completed, they were turned over to the operating directorates for implementation.

The activities of the Special Projects Directorate during the year fell into two broad categories - (a) the pursuit of studies and submission of proposals designed to improve the quality of service to the public, particularly in the publishing and distribution areas, and (b) the improvement of the effectiveness of Information Canada liaison with government departments via the Council of Federal Information Directors and its Advisory Committee, directly with the various departments and

agencies, and through service on a number of interdepartmental policy committees.

Among a number of special undertakings during the year, the following may be of interest:

## Introduction of Credit and Credit Card Services

Recognizing the need to improve the level of service to people buying publications through Information Canada's mail order service and bookstores, the directorate studied the feasibility of introducing credit cards and other similar modern merchandising devices for the convenience of customers. After careful study of both the Financial Administration and Bank acts, their attendant regulations, and obtaining interpretations from the Department of Justice, Chargex credit card privileges were provided to mail order and bookstore customers starting August 14, 1972. Chargex was selected because it is the only national credit card system completely controlled by Canadian interests. Its introduction is believed to be a "first" for any regular federal government department. At the same time, Bancardchek and Scotiacard were designated as acceptable tender for publication purchases.

## Improved Publication Order-Handling

The directorate coordinated a small study and implementation group, consisting of Information Canada personnel as well as outside professional consultants, whose objective was to clear away bottlenecks that had developed in the mail order handling process and to organize a new system to speed up the whole paper-handling process. Between April and July this group concentrated on the design and implementation of an improved order-processing system and its interlocking



requirements with the enquiries services, inventory control, and distribution operations. The improvements designed from the findings of the study were implemented during August by the Publishing Branch with a marked degree of improvement in service to mail order customers and a reduction of backlog.

## Conversion to Cost-Recovery

In response to a Treasury Board request, a major study was initiated in the fall of 1972 to determine the feasibility of converting the publishing and distribution activities of Information Canada to a cost-recovery basis. Under the direction of Special Projects, outside consultant services were used to develop a work plan leading to this conversion. By November 1972, the work plan had been approved and a special task force assembled to implement it, in preparation for conversion to cost-recovery on a test basis for the summer of 1973 and finally, official conversion effective April 1, 1974.

Under the direction of Special Projects, the cost-recovery task force, headed by an officer of the Bureau of Management Consultants, Department of Supply and Services, and assisted by Information Canada's financial services staff, completed its assembly and analysis of relative cost/revenue data on publishing and distribution early in March 1973. These data, assembled for the first time in the history of government publishing, along with the policy and operational conditions deemed essential to viable cost-recovery, were submitted to Treasury Board on March 16, 1973 as the basis for the test period during the summer of that year and ultimately official introduction in 1974.

By the end of the fiscal year under review, activity centred on developing appropriate management and financial information systems to support this new revenue-dependent operation.

## Improved Support for Libraries

In cooperation with the National Library and the Canadian Library Association, the Special Projects Directorate undertook to rationalize and improve government relations with and services to full and selective depository libraries.

A questionnaire was designed and circulated to all Canadian full depository libraries during July of 1972 to determine where improvements could be made in the operation of the daily checklist of government publications and other pertinent matters affecting the distribution of federal publications to libraries.

Two drafts of a proposed new contract between Information Canada and Canadian full depository libraries were also circulated for comments in July 1972 and January 1973.

At the suggestion of Information Canada, the Canadian Library Association submitted a formal brief entitled Distribution of Government Publications to Libraries. As a result, a number of improvements were made in the design and distribution of the daily checklist and in shipping procedures. Liaison with the Canadian Library Association and with the libraries themselves continues to improve as this program of closer contact is maintained.

## Publishing Policy Review

In anticipation of a Treasury Board mandate to initiate a comprehensive modernization of

current government publishing policy, an analysis was made of the current policy as embodied in T.B. Minute 667239 "Policy and Guide on Canadian Government Publishing", issued April 16, 1967.

A highly complex undertaking with many far-reaching manifestations, it is expected this project will be the directorate's major endeavour in the coming year, once direction to proceed is received.

## Interdepartmental Liaison

The directorate maintained continual liaison with the Advisory Committee of the Council of Federal Information Directors, attending all the committee's meetings during the year, and was responsible for the planning and coordination of the council's third annual meeting held in Kingston, Ontario, October 16-18, 1972.

In January 1973, a team of specialists in the publishing, printing and graphic design fields was appointed to attend to these areas of activity during preparation for the Commonwealth Heads of Government Meeting to be held in Ottawa in August 1973. The directorate represented Information Canada on a number of interdepartmental policy committees during the year.



At the end of the year under review, Information Canada's staff totalled 561 man years. This includes 346 people inherited from existing operations taken over by the agency -- 185 in the Expositions Branch; 73 in Publishing; 34 in bookstore operations; 8 in the Photothèque and 46 administrative support people for all of these units.

# Personnel

As a support group, the primary responsibility of the Personnel Directorate is to provide the operational groups with the manpower resources necessary to achieve various program objectives. To this end considerable work was done in the areas of classification, staffing, language and occupational training and staff relations.

With respect to linguistic competence in the department the personnel breakdown is as follows: 43% are anglophone, 57% are francophone and 58% are qualified bilingual as defined by the Public Service Commission. As of January 9, 1973, 41 employees were either attending language classes or were between sessions.

A total of 163 employees were provided with occupational training, either as a response to program requirements or as a result of career planning.

# Personnel

Par ailleurs, 163 employés ont profité de cours de formation professionnelle, nécessités par les besoins de leur travail ou ceux de leur plan de perfectionnement.

A la fin de l'année financière, l'information Canada utilisait 561 années-hommes. 346 employés travaillaient dans les services qu'Information Canada a absorbés lors de sa création. Ils se répartissaient ainsi: 185 à la division de l'Audio-visuel et des expositions, 73 à la division de l'Édition, 34 dans les librairies, 8 à la Photothèque et 46 aux services administratifs qui auparavant subvenaient aux besoins de ces sections.

Service de soutien, la direction du Personnel a pour tâche principale de fournir aux services fonctionnels d'Information Canada la main-d'œuvre nécessaire à la réalisation de leurs programmes. En conséquence, elle s'occupe de la dotation en personnel, de la classification des postes, de la formation linguistique et professionnelle des employés et des relations de travail, autant de domaines qui ont exigé de sa part un travail considérable au cours du précédent exercice financier.

En ce qui a trait à la compétence linguistique, le personnel d'Information Canada se divise comme suit: 43% des employés sont anglophones, 57% sont francophones, et 58% sont considérés bilingues selon la définition de la Fonction publique. Le 9 janvier 1973, 41 employés suivaient des cours de langue ou en avaient suivi et attendaient d'être inscrits à une nouvelle session.



bibliothèques canadiennes, ainsi qu'avec les bibliothèques elles-mêmes.

## Révision de la politique de l'édition

En prévision d'un mandat du Conseil du Trésor, exigeant une refonte complète de la politique gouvernementale en matière d'édition, on a préparé un relevé analytique des principales difficultés de la politique actuelle, telle que formulée dans la publication du 16 avril 1967: Principes et directives intéressant les publications du gouvernement du Canada (TB667239).

Ce projet de grande portée et d'une égale complexité devrait canaliser la majeure partie des efforts de la direction des Projets spéciaux au cours de l'année qui vient.

## Rapports avec les ministères

La direction a été en étroit contact l'année dernière avec le comité consultatif du Conseil des directeurs de l'information du gouvernement fédéral. En plus de participer à toutes les réunions du comité, elle a planifié et coordonné la 3e Conférence annuelle du Conseil, tenue à Kingston (Ontario) du 16 au 18 octobre 1972.

En janvier 1973, elle a été chargée de coordonner les activités d'un groupe d'experts en édition, en imprimerie et en conception graphique, formé pour munitr des publications requises la réunion des Chefs de gouvernement du Commonwealth, qui doit se tenir à Ottawa en août 1973.

Pendant l'année, la direction a également représenté l'information Canada à plusieurs comités de direction interministériels.

dans l'exécution des commandes postales. Composé de représentants d'Information Canada et d'experts-conseils de l'extérieur, ce petit groupe devait aussi mettre au point un système capable d'accélérer l'acheminement des commandes.

D'avril à juillet, il a travaillé à l'élaboration de ce système, tout en tenant compte des rapports de la division de l'Édition avec les bibliothèques et des exigences propres au contrôle des stocks et aux opérations de distribution. En août, le groupe avait tiré ses conclusions et la division de l'Édition pouvait procéder à leur mise en application. Il s'en est suivi de nets progrès dans l'acheminement des commandes et une réduction considérable de l'arrière.

## Conversion au système de recouvrement des frais

A la demande du Conseil du Trésor, la direction a entrepris à l'automne 1972 une étude importante pour déterminer si les services d'édition et de diffusion d'Information Canada pouvaient fonctionner sur une base de recouvrement total de leurs frais. Elle a engagé des spécialistes de l'extérieur pour élaborer un plan de travail et des l'approbation de ce plan en novembre 1972, elle a institué un groupe spécial pour préparer la mise en application de ses conclusions.

Sous la supervision générale du directeur des Projets spéciaux, et la direction plus particulière d'un agent du Bureau des conseils en gestion du ministère des Approvisionnements et Services, ce groupe de travail, assisté du personnel des services financiers d'Information Canada, a réuni et analysé toutes les données financières relatives à l'édition et à la diffusion. C'était la première fois dans l'histoire de l'édition gouvernementale que pareilles données étaient

recueillies. Le travail était complété au début de mars et, le 16 mars 1973, on en présentait les résultats au Conseil du Trésor, en attirant son attention sur les principes du système de recouvrement des frais et les conditions techniques jugées indispensables à son bon fonctionnement. Les chiffres rassemblés devaient servir de base à la conversion au système, qui aura lieu à titre expérimental au cours de l'été 1973, en prévision de son adoption officielle le 1er avril 1974.

A la fin de l'exercice financier 1972-1973, la Direction s'est surtout attachée à élaborer des méthodes appropriées de gestion et d'information financière à l'appui du nouveau système.

## Amélioration des services aux bibliothèques

De concert avec la Bibliothèque nationale et l'Association des bibliothèques canadiennes, la direction des Projets spéciaux a entrepris d'améliorer et de rationaliser, d'une part les services offerts aux dépositaires partiels et généraux des publications du gouvernement fédéral, et de l'autre, les relations qu'elle entretient avec eux.

La direction a d'abord préparé un questionnaire qu'elle a envoyé à tous les dépositaires généraux canadiens au cours du mois de juillet 1972, afin de détecter les points susceptibles d'amélioration dans la présentation de la liste quotidienne des publications fédérales et la distribution des dites publications aux bibliothèques concernées.

En plus d'améliorer la présentation et la diffusion de la liste quotidienne et d'en accélérer l'expédition, Information Canada a pu ainsi resserrer ses liens avec l'Association des

# Projets spéciaux

Au printemps 1972, un nouveau service était créé : la direction des Projets spéciaux, chargée d'entreprendre un certain nombre d'études et de travaux originaux devant permettre à l'information Canada de réévaluer ses politiques, ses priorités et ses programmes. Il reviendrait ensuite aux directions concernées d'appliquer les solutions proposées.

On peut diviser en deux grandes catégories les activités de la direction des Projets spéciaux au cours de l'année : a) la poursuite d'études déterminées et la formulation de propositions destinées à améliorer la qualité des services offerts au public, surtout dans les domaines de l'édition et de la diffusion des publications et, b) l'amélioration des relations entre l'information Canada et les administrations fédérales, grâce aux réunions du Conseil des directeurs de l'information du gouvernement fédéral et de son comité consultatif, aux contacts directs avec les

ministères et organismes et à la participation d'Information Canada à divers comités interministériels.

Parmi les divers projets spéciaux entrepris au cours de l'année, ceux qui suivent présentent un intérêt particulier.

## Facilités de crédit et acceptation des cartes de crédit

Comme le besoin d'améliorer la qualité des services offerts aux usagers des commandes postales ou aux clients des librairies d'Information Canada se faisait sentir, la direction a étudié la possibilité d'instaurer, pour l'achat des publications, certains systèmes modernes de financement comme celui des cartes de crédit. A la suite d'une étude approfondie des lois sur l'administration financière et sur les banques, ainsi que de leurs règlements corollaires, et après consultation des experts du ministère de la Justice, il a été décidé que, pour la commodité du public, le service des Commandes postales et les librairies d'Information Canada honorerait la carte de crédit Chargex à compter du 14 août 1972 (Chargex est le seul service national de cartes de crédit qui soit entièrement contrôlé par des intérêts canadiens). Il s'agissait là d'une nouvelle initiative pour une administration fédérale. Il a été également convenu d'honorer les cartes Bancardchek et Scotiacard.

## Amélioration dans l'acheminement des commandes de publications

La direction a coordonné les efforts d'un petit groupe d'étude chargé de concevoir des mesures susceptibles d'éliminer les retards accumulés



Appelés à travailler en dehors des sentiers utilisés jusqu'à présent par le gouvernement dans le domaine de l'information, ces agents seront en mesure de créer de nouvelles voies de communication. C'est d'ailleurs la tâche qui leur a été confiée: la création d'un réseau permanent d'information, à partir des ressources existantes telles que les bureaux régionaux d'autres administrations fédérales ou les organisations communautaires locales.

Grâce à ces nouveaux projets, Information Canada sera à même de répondre aux demandes d'aide des ministères en matière d'information; il pourra également proposer la mise en oeuvre de programmes d'information appropriés, là et où le besoin s'en fait sentir.

Au cours de la période d'essai (mars-septembre 1973), il doit soumettre des rapports mensuels au Conseil du Trésor. Après cette période, une étude effectuée en sous-traitance analysera l'efficacité du travail d'information des agents itinérants. De premières évaluations se sont déjà avérées très favorables, tout comme les réactions des ministères et du public.

## Librairies

En mars 1972, les six librairies d'information Canada, placées jusqu'alors sous la juridiction de la division de l'Édition, passaient sous celle de la direction des Opérations régionales. Ces librairies sont situées dans les mêmes villes que les centres de renseignements, tantôt sous le même toit, tantôt sous des toits séparés.

Lors de la dernière année financière, Information Canada a décidé de ne pas ouvrir de nouvelles librairies mais de développer plutôt ses activités de commercialisation en s'adjoignant des

## Recherche et évaluation

Quant au service de la Recherche et de l'évaluation, il a lancé un certain nombre d'études en 1972-1973. Au nombre de ces études, se trouvent: l'attitude des jeunes face au gouvernement; l'intérêt porté au gouvernement et la façon d'y répondre; l'utilisation d'agents d'information itinérants en dehors des centres urbains en tant que sources d'information du gouvernement fédéral; les besoins d'information économique des divers groupes ethniques, des hommes d'affaires et des Canadiens en général; la connaissance qu'a le public des centres de renseignements et des librairies d'information Canada, et l'usage qu'il en fait; l'utilité de la participation du gouvernement fédéral aux grandes expositions et foires canadiennes.

Le service a aussi fait, pour le compte d'autres ministères, deux études: l'une sur l'efficacité de la campagne d'information relative au programme gouvernemental "Au Canada, ça marche", lancé en 1971-1972, l'autre sur l'utilité de la publication du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social à l'intention des jeunes qui voyagent au Canada: Un coup de pouce.

D'autres études sont en cours, dont un sondage au Manitoba et en Nouvelle-Ecosse pour déterminer la nature de l'information requise et les secteurs où les besoins sont le plus pressants. Les résultats permettront à Information Canada de placer les agents d'information itinérants aux endroits qui en ont le plus besoin et de mettre ainsi mieux à profit son personnel et ses services.

"dépositaires agréés", programme qui relève de la division de l'Édition.

## Projets de développement

En mars 1973, on lançait au Manitoba et en Nouvelle-Ecosse deux projets pilotes s'inscrivant dans le cadre des efforts d'information Canada pour améliorer les communications entre le gouvernement fédéral et les Canadiens qui vivent en dehors des grands centres urbains. Ces projets ont été conçus de façon à permettre une utilisation maximale des ressources et à fournir l'assistance voulue aux ministères fédéraux qui en font la demande.

En janvier, le directeur général d'Information Canada écrivait aux sous-ministres de toutes les administrations munies de bureaux au Manitoba et en Nouvelle-Ecosse pour leur expliquer la nature des projets pilotes et demander leur collaboration. A la suite de cette lettre, les chefs des bureaux régionaux d'Information Canada ont rendu visite aux représentants locaux des ministères pour déterminer les secteurs pouvant faire l'objet d'une collaboration. A la fin de l'année financière, un comité consultatif d'information, constitué de représentants des ministères et d'agents régionaux d'Information Canada, était créé dans chacune des provinces concernées pour resserrer des liens déjà noués et permettre le développement coordonné des programmes d'information.

Le 30 mars, les douze agents d'information itinérants de la Nouvelle-Ecosse et du Manitoba (six pour chaque province) avaient terminé leur formation. Il est à noter que la Commission de la Fonction publique a participé au recrutement de ces agents et qu'on a consulté les représentants régionaux des ministères pour ce qui est des activités des nouveaux employés et des endroits où les envoyer.

été faites par téléphone. Bien qu'on puisse répondre en deux minutes ou moins à environ 49% des demandes, il faut en moyenne 8.9 minutes pour répondre à une demande par téléphone et sept jours pour traiter une demande par lettre.

Ces chiffres ne font pas état des 147,000 appels téléphoniques qu'ont reçus les six librairies d'Information Canada au sujet des publications. Chaque librairie a en stock une moyenne de 6,000 titres et peut en procurer quelque 54,000 autres à ses clients.

## Assistance aux Centres

Pour répondre à un volume aussi important de demandes, Information Canada a dû réorganiser son service de Référence et de l'index afin d'apporter aux Centres une assistance à la fois plus rapide et plus efficace. On a dû refaire la section de l'index afin de pouvoir cataloguer toutes les publications, gratuits ou non, des ministères fédéraux. En même temps, on a révisé le système de référence de façon à y inclure les publications de l'Imprimeur de la Reine, les lois et règlements du gouvernement, l'information sur les programmes fédéraux et le nom des personnes auxquelles s'adresser pour obtenir des renseignements dans les divers ministères. On a créé une section de liaison pour établir la banque d'information, déterminer les sources d'information gouvernamentales et mettre au point de nouveaux outils de consultation. Cette section aide également les bureaux régionaux à définir leurs besoins d'information et cherche ensuite à organiser le matériel de consultation en fonction de ces besoins. En dernier lieu, on a organisé une section de production et de distribution pour s'occuper de l'impression du matériel de consultation et de sa distribution auprès des agents de renseignements d'Information Canada.

Aux Centres d'Information Canada d'Ottawa et de Winnipeg, Information Canada a ajouté en 1972-1973 ceux de Montréal, Toronto et Vancouver, et, à la fin de l'année, il avait posé les jalons d'un réseau d'information qui atteindra un jour toutes les régions du Canada.

En vue d'ouvrir des centres d'information dans les provinces qui en sont encore dépourvues, la direction a engagé en 1972-1973 du personnel local pour sonder le terrain. Les deux agents qui travaillaient en Alberta et en Saskatchewan, relèvent du Centre de Winnipeg; celui de Terre-Neuve dépend du Centre de Halifax, et il en sera ainsi de l'agent qui sera bientôt embauché pour travailler au Nouveau-Brunswick et à l'Île-du-Prince-Édouard avec l'assistance du Programme Reliance du Nouveau-Brunswick. Vu leur rôle à l'égard de ces agents, les centres de Winnipeg et Halifax sont désormais considérés comme des bureaux régionaux.

Cette année encore, le Centre des bibliothèques publiques de Terre-Neuve a offert un service englobant à la fois la vente des publications fédérales et un centre de réponses aux demandes de renseignements sur les programmes et les activités du gouvernement fédéral.

## Volume des demandes de renseignements

Durant l'année financière, les cinq centres actifs d'Information Canada ont répondu à 355,080 demandes de renseignements. A lui seul, le centre d'Ottawa a répondu à une moyenne de 10,078 demandes par mois. Le suit de près celui de Toronto qui a répondu à une moyenne de 9,536 demandes par mois. Dans les deux cas, 70% des demandes ont été faites par téléphone. Viennent ensuite les centres de Montréal, Winnipeg et Vancouver qui ont répondu respectivement à une moyenne de 3,891, 2,005 et 2,426 demandes par mois, 85% d'entre elles ayant

## Opérations régionales

En septembre 1972, les informatiques, les librairies, le service de Référence et de l'index, celui de la Recherche et de l'évaluation, ainsi qu'une nouvelle section chargée de l'élaboration des programmes, ont été regroupés sous la direction des Opérations régionales. Afin de permettre à Information Canada d'atteindre un plus grand nombre de Canadiens, cette direction a consacré cette année la majeure partie de ses efforts à la régionalisation des services de l'organisme. Elle a réorganisé et amélioré certains des services déjà établis de façon à procurer une assistance plus adéquate aux bureaux régionaux dont le nombre va s'accroissant.

### Extension croissante des services

En 1972-1973, Information Canada a ouvert des services de renseignements dans trois grands centres urbains et, qui plus est, a commencé à pénétrer dans les régions rurales qui, jusque-là, n'avaient presque pas été touchées par les services d'information du gouvernement.



Gendarmerie, Le mythe et la réalité, enregistré sur bande magnétoscopique.

## Prix

Grâce à sa recherche constante de moyens originaux et efficaces pour mieux faire connaître et apprécier le Canada, la division s'est valu cette année plusieurs prix pour ses affiches, ses dessins et aussi la conception de ses stands. Au nombre des récompenses obtenues, citons un prix d'excellence "Communication Arts '72", deux prix de distinction "Creativity '72", deux médailles d'argent "Graphica '72", un prix spécial pour la meilleure exposition au "World Meeting and Exposition Planners Congress" (Congrès mondial des planificateurs d'expositions) à Chicago, et un prix pour la meilleure exposition à l'"Exposition International Forestal e Industrias Afines" à Buenos Aires. La première avait été montée pour l'Office du tourisme du gouvernement canadien, la seconde pour le ministère de l'Industrie et du Commerce.

## Photothèque et Fotomedia

La division des Expositions est en outre responsable de la Photothèque d'Information Canada. Cette section, qui possède une collection à jour de plus de 300,000 photographies sur le Canada et les Canadiens, compte 700 clients réguliers, dont les administrations fédérales qui lui passent leurs commandes photographiques. Elle a travaillé cette année avec presque tous les ministères et organismes.

Quant au nouveau service de photoreportages de la Photothèque, il a connu un succès considérable. Au total, 85 jeux de photos Fotomedia ont été publiés par 35 journaux et revues au Canada et à l'étranger, dont des reportages photographiques

de une, deux et même trois pages dans les grands journaux. De plus, 272 photoreportages Fotomedia accompagnés de textes explicatifs en allemand, en espagnol, en anglais et en français, ont été préparés pour le compte du ministère des Affaires extérieures et distribués par celui-ci aux consulats et aux ambassades du Canada.

# Expositions

La division des Expositions a pour rôle d'organiser des expositions dans le pays et à l'étranger au nom des diverses administrations de l'Etat. Cette année encore, la qualité du contenu et du style de ses présentations a contribué à rehausser le prestige du Canada et à mieux faire saisir de nombreux aspects de la vie canadienne.

Durant l'année financière 1972-1973, la division, qui compte 197 employés, a préparé 153 expositions nationales et internationales pour le compte de 58 administrations fédérales. Les deux cinquièmes de ces expositions étaient destinées à l'étranger.

## Expositions à l'étranger

La plus considérable de ces expositions a été incontestablement la Foire commerciale canadienne de Pékin, qui a duré deux semaines et à laquelle ont participé 210 sociétés canadiennes. Événement

capital de l'année pour la division, cette foire a reçu en moyenne 22,000 personnes par jour, dont le premier ministre Chou-En-Lai qui lui a fait l'honneur d'une visite et l'honorable Mitchell Sharp, secrétaire d'Etat aux Affaires extérieures, qui a représenté le gouvernement canadien aux cérémonies d'inauguration.

Parmi les autres manifestations importantes auxquelles a participé la division, notons la Troisième foire asiatique annuelle, tenue à la Nouvelle-Delhi en novembre et décembre 1972. L'attrayant pavillon canadien qu'elle a construit pour l'occasion a attiré quotidiennement plus de 70,000 visiteurs venus voir un échantillonage des produits présentés par 10 firmes canadiennes. Par ailleurs, l'exposition itinérante "Reflets du Canada" logée dans la péniche MV Canada, opération pilote entreprise lors du précédent exercice financier pour le compte du ministère des Affaires extérieures, a dénombré 95,385 visiteurs au cours de sa tournée de 128 jours en France, en Belgique et en Hollande.

## Expositions au Canada

Prendre part aux foires et expositions exige plusieurs mois de planification. Au cours de l'année précédente, les documentalistes et concepteurs de la division préparaient déjà les expositions qui doivent se tenir dans le cadre du centenaire de la Gendarmerie royale du Canada. Trois dômes géodésiques, qui seront inaugurés à Ottawa, Winnipeg et Vancouver en mai 1973, abriteront diverses présentations sur les rôles passés et présents de la Gendarmerie. A ces expositions viendront s'ajouter deux unités mobiles qui parcourront, l'une l'Europe, l'autre les Etats-Unis et l'Australie. Seize présentations mobiles offriront au public, d'un bout à l'autre du Canada, un film sur l'histoire de la

au stockage et à la présentation de ces publications. On s'attend à ce que le 31 mars 1974, il y ait en tout 125 dépositaires agréés. Le public sera ainsi mieux servi et les ventes connaîtront une importante augmentation.

Autre mesure de décentralisation dans le domaine de la commercialisation: la création de trois postes de directeurs régionaux du marketing, respectivement chargés des Maritimes et du Québec, de l'Ontario et, enfin, des Prairies et de la Colombie-Britannique. Deux de ces postes sont déjà pourvus.

Au cours de l'année, des représentants de la division de l'Édition ont participé à un certain nombre de foires commerciales ou autres dans le cadre du programme d'expansion des marchés étrangers pour les publications du gouvernement canadien. Parmi les plus importantes de ces manifestations, citons la Foire internationale du livre à Bruxelles, et la Foire commerciale de Francfort. La division prépare actuellement sa participation à d'autres foires.

## Contrôle de l'inventaire

Le 3 janvier 1973, la division de l'Édition a décidé d'élaguer les stocks. Il s'agissait d'éliminer toutes les publications périmées, invendables ou excédentaires et, du même coup, de ramener les stocks à des quantités plus faciles à gérer et de réduire considérablement les frais d'entreposage et de maintenance. Au début de l'opération, le fichier informatique comportait 70,000 titres à l'inventaire des publications canadiennes et 17,000 à celui des publications internationales. Après convocation d'un Bureau international comme l'exigent les directives du Conseil du Trésor, on a retiré rien que de l'inventaire canadien 55,000

## Liste quotidienne et catalogues

publications périmées ou excédentaires au cours de la dernière année. Lorsque l'opération sera terminée, la liste des publications canadiennes aura été ramenée à environ 10,000 titres et celle des publications internationales à 5,000 titres.

A noter également les importantes modifications apportées à la bibliothèque. Ainsi, grâce à une transformation radicale de leur présentation, la liste quotidienne et les catalogues mensuels et annuels sont devenus plus attrayants et plus faciles à lire et à consulter. A présent, l'automatisation des listes cumulatives des publications permet d'extraire et de classer plus rapidement et plus facilement les données nécessaires à l'établissement des catalogues mensuels et annuels ou de tout autre catalogue.

On espère adapter par la suite le nouveau système automatique au repérage des publications par la vedette-matière.

## Coédition

La division de l'Édition est en outre responsable de la mise en application de la politique de coédition annoncée par le gouvernement en 1972-1973. A cette fin, elle a pris des contacts pour mettre au point les méthodes et le type de contrat à appliquer à toute opération de ce genre entreprise en commun par les secteurs public et privé. Cette formule devrait, dès la prochaine année financière, devenir le mode de production normal d'un grand nombre de publications non parlementaires.



provenant de particuliers, de librairies, d'associations, etc.

Cette réorganisation a si bien amélioré le service que désormais, dans 90 % des cas, l'acheminement des commandes se fait en deux ou trois jours et leur livraison aux clients, dans la semaine.

Afin de centraliser l'approvisionnement en publications, on a réuni trois sections, celles des publications canadiennes, des publications culturelles et des publications des organismes internationaux, en un seul groupe fonctionnel responsable de tous les achats.

La division a commencé d'accepter au cours de l'année certaines cartes de crédit pour l'achat des publications. Elle a aussi instauré à titre d'essai le système du "crédit de bonne foi", qui accorde aux usagers du service des Commandes postales un crédit à court terme, pour leurs achats d'un montant inférieur à \$5, à condition qu'ils aient acquitté leurs achats antérieurs. On souhaite par là réduire les retards dans la livraison des commandes accompagnées d'un montant inexact.

## Activités de commercialisation

Au cours de l'année 1971-1972, la division avait dû limiter ses activités de commercialisation. Par contre, au cours du dernier exercice financier, elle a pu entreprendre de développer et de décentraliser les ventes de livres. Une cinquantaine de librairies canadiennes ont accepté le statut de dépositaires agréés (mais non exclusifs) d'Information Canada pour la vente des publications fédérales dans leur secteur. Si tout libraire peut se procurer et vendre les publications du gouvernement canadien, les dépositaires agréés bénéficient de remises spéciales en retour des surfaces qu'ils réservent

# Edition

Au cours de l'année passée, la division de l'Edition a concentré ses efforts sur la réorganisation interne et la commercialisation. Des changements importants, particulièrement dans les domaines de l'acheminement des commandes, de l'approvisionnement en publications et de la commercialisation, ont eu pour conséquence la simplification des opérations et, du même coup, l'amélioration des services fournis aux clients.

## Amélioration des services

A la suite d'une étude effectuée en sous-traitance, les principales sections de la division, c'est-à-dire celles des commandes postales, de l'entreposage, de la distribution et du contrôle des stocks, ont été regroupées au sein d'une nouvelle unité, celle des opérations, chargée d'acheminer et d'honorer toutes les commandes de publications et de périodiques du gouvernement canadien ou des organismes internationaux

au cours de l'année. Qu'il suffise de mentionner le comité interministériel pour les Olympiques de 1976, les comités d'"Ete 1973" sur l'ensemble des programmes estivaux pour étudiants et les comités du Conseil du Trésor sur l'orientation du personnel et les unités de langue française.

## Programmes originaux

Quant aux travaux originaux accomplis par le service et destinés à familiariser les Canadiens avec les programmes et services fédéraux, ils comportent la réalisation d'une série de cinq films, pour laquelle avait été proposé un prototype au cours de l'exercice financier 1971-1972. Ces films de 14 minutes chacun portent sur de grandes préoccupations sociales telles que l'écologie, les loisirs, la ville, le statut de la femme et la vieillesse. Ils doivent servir d'amorce à des émissions d'affaires publiques diffusées par des stations de télévision privées, membres de l'Association canadienne des radiodiffuseurs. En encourageant la discussion sur des sujets cruciaux, ils permettront au gouvernement de mieux évaluer les options des Canadiens sur certains problèmes ainsi que sur les programmes et services fédéraux mis en oeuvre pour les résoudre. On pourra aussi utiliser ces films à la télévision éducative, la cablodiffusion, ou toute autre organisation communautaire.

Reconnaissant le besoin d'une publication de base sur l'ensemble des services fédéraux à l'intention du citoyen, le service a entrepris la compilation de guides du citoyen, dont la première version était terminée à la fin du dernier exercice financier. Préparée à partir de publications existantes, cette série, qui devrait paraître à l'automne 1973, groupe les programmes et services fédéraux sous des têtes de chapitre correspondant à des préoccupations quotidiennes comme l'emploi,

la sécurité sociale, la consommation et ainsi de suite, plutôt qu'à des ministères ou organismes. Les administrations fédérales concernées ont procuré le matériel de recherche et approuvé le texte final.

La rédaction d'un second volume, Services

fédéraux à l'intention de l'homme d'affaires,

était en bonne voie le 31 mars 1973. Ce livre qui décrit les services offerts par 22 ministères fédéraux à l'homme d'affaires canadien tant à l'étranger qu'au Canada, tombe à jadis sous la responsabilité du ministère de l'Industrie et du Commerce. A la demande de celui-ci, et vu son rôle de coordonnateur des programmes d'information impliquant la participation de plusieurs ministères, Information Canada a pris en charge cette publication, dont une nouvelle édition devrait sortir à l'automne 1973.

Le personnel du service des Communications a aussi produit le troisième Guide de dépannage d'Information Canada, publié à l'intention des étudiants qui viennent travailler au gouvernement fédéral à Ottawa pendant l'été.

Enfin le service des Communications a préparé le Programme des expositions estivales d'Information Canada pour 1972. Ce programme était une version modifiée de celui de l'année précédente.

de coopération technique et culturelle, de toutes les sources d'information scientifique et technique, privées ou gouvernementales, en existence au Canada.

De plus, deux agents prêtés au Secréariat d'Etat pour une période totale de neuf mois, ont joué un rôle-clé dans la mise en oeuvre et l'exécution de la partie information du programme pour les jeunes, "Ete 1972".

## Etude spéciale

A la suite d'une étude d'Information Canada sur l'embauche des Indiens pour la récolte de la betterave à sucre dans le sud de l'Alberta, le service des Communications a prêté à une autre direction, celle des Opérations régionales, un agent d'information pour appliquer l'une des recommandations de l'étude précitée. Cet agent a dû recueillir un autochtone pour répondre aux questions des travailleurs sur des sujets relevant de compétences diverses comme l'habitation, le bien-être social, les programmes de civisme, etc.

Le même agent s'est vu confier la mise en place de structures régionales au Manitoba, en Saskatchewan et en Alberta et la supervision des agents d'information itinérants au Manitoba (voir Opérations régionales). Ses responsabilités à cet égard requerront un contact quotidien avec les ministères fédéraux.

## Coordination des activités

Mais le service des Communications ne fait pas que fournir du personnel qualifié à des administrations individuelles; il coordonne, lorsqu'il y a lieu, les programmes d'information excédant la responsabilité d'un ministère donne.

Par l'intermédiaire d'un de ses agents, il supervise depuis plusieurs mois, à la demande du ministère des Travaux publics, les programmes d'information du XXIIe Congrès de l'association internationale permanente des congrès de navigation, qui doit réunir à Ottawa, en juillet 1973, quelque 600 délégués de 40 pays. Président du sous-comité de l'information et de la publicité du Congrès, cet agent dirigera le travail des représentants de sept ministères et agences.

Autre programme de coordination du service des Communications: le Programme de diffusion du symbole fédéral, le plus important du genre au monde. En 1972-73, 25 nouveaux ministères, organismes et sociétés de la Couronne ont adopté le dessin de "la barre et la feuille" lancé par le gouvernement en 1970, si bien qu'à la fin de l'année financière, 47 administrations utilisaient le simple symbole fédéral dans le but de se définir.

En plus d'administrer ce programme, en collaboration avec un comité consultatif interministériel, le groupe chargé de la diffusion du symbole fédéral a conseillé plusieurs organismes face à certains problèmes esthétiques. Par exemple, il a dessiné pour le compte de la Commission canadienne du blé le signe représentatif du gouvernement fédéral apposé sur 2,000 wagons à grain; il a aidé la direction des Parcs nationaux à propos de panneaux indicateurs, le ministère des Approvisionnements et Services dans la conception de nouveaux chèques et formulaires, Postes Canada dans son plan d'ensemble d'application du symbole; et il a dessiné des écritaux devant figurer sur les édifices fédéraux.

Des agents du service des Communications ont fait partie de divers comités interministériels



# Communications

Au cours du dernier exercice financier, le service des Communications a joué un triple rôle: il a procuré sur demande à d'autres administrations fédérales et à d'autres sections d'Information Canada du personnel capable de les aider à élaborer ou à mettre en oeuvre des programmes d'information; il a coordonné les programmes d'information impliquant la participation de plusieurs ministères; et il a réalisé des projets originaux propres à accroître chez le citoyen la connaissance des programmes et services fédéraux.

## Assistance professionnelle

Parmi les services professionnels rendus par la division aux autres ministères et organismes, on relève l'assistance apportée pendant plusieurs mois à la préparation de la réunion des Chefs du gouvernement du Commonwealth qui doit se tenir à Ottawa en août 1973 (en plus de superviser la phase initiale du design des publications devant

être distribuées aux délégués et représentants des media lors de la réunion, des agents du service des Communications ont coordonné l'installation d'équipement audio-visuel, d'un kiosque de renseignements et d'une librairie d'Information Canada au Centre des media de la réunion); la préparation d'une campagne publicitaire sur la politique gouvernementale des langues officielles; et, en vue des élections d'octobre 1972, l'élaboration, de concert avec le Bureau du directeur général des élections, d'un programme d'information qui renseigne les Canadiens sur leurs droits et leurs devoirs en vertu de la Loi sur les élections au Canada.

Il est à noter que ces projets ont été réalisés à la requête d'organismes dépourvus de services d'information. Les exemples qui suivent concernent l'aide apportée aux administrations fédérales pourvues de services d'information mais nécessitant, pour un projet spécial, du personnel supplémentaire.

C'est ainsi qu'un agent d'information a assisté le ministère des Finances dans la distribution du Rapport Gray sur les investissements étrangers directs au Canada. Un autre a collaboré à deux projets relatifs au budget de l'année 1972, pour le compte du Secrétariat du Conseil du Trésor: en plus de participer à un travail général d'information, il a supervisé la préparation, la production et la distribution du premier grand rapport économique du ministère appelé à servir de base aux propositions budgétaires.

A la demande du ministère des Postes, un agent d'information a révisé deux catalogues de timbres mis en vente à Noël; un autre a compilé, à la requête du ministère des Affaires extérieures, une liste exhaustive, pour le compte de l'Agence

Une réorganisation à la division de l'Édition, particulièrement en ce qui concerne les commandes postales, a si bien amélioré le service que, désormais, l'acheminement des commandes se fait en une moyenne de cinq jours, ce qui représente une amélioration considérable.

À la suite d'une étude de la direction des Projets spéciaux, créée au printemps de 1972 pour examiner les moyens d'accroître l'efficacité de certains services d'information Canada, il a été décidé que le service des Commandes postales et les librairies honorerait certaines cartes de crédit à compter du mois d'août 1972. On a institué de même le "crédit de bonne foi" pour les commandes de moins de \$5.00, ce qui a contribué à accélérer l'acheminement des commandes.

En collaboration avec le Secréariat du Conseil du Trésor, Information Canada a aussi entrepris cette année de réviser et de moderniser la politique gouvernementale de l'édition.

Comme par le passé, le service des Communications a pu fournir de l'assistance et du personnel qualifié aux administrations fédérales qui en ont fait la demande. Mais il a aussi mis en oeuvre des projets originaux propres à mieux faire connaître les programmes et les services fédéraux. Et par l'intermédiaire du Programme de diffusion du symbole fédéral, il a permis de reconnaître plus facilement la présence fédérale à travers le Canada.

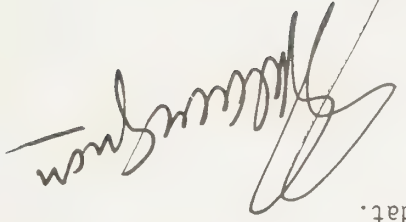
Ce travail, tout comme celui des Opérations régionales, a exigé une collaboration régulière avec les autres administrations fédérales. Il s'en est suivi une amélioration des rapports entre les divers services d'information.

À la fin de l'année, la division des Expositions a organisé plus de 150 expositions pour le compte de 58 administrations fédérales. Toutes avaient pour but de mieux faire connaître le Canada et ses produits, au pays et à l'étranger; un certain nombre ont remporté des prix.

Tel qu'indiqué précédemment les services d'Information Canada se sont divisés en deux grandes catégories: ceux offerts au public, notamment les librairies, les centres de renseignements et, depuis le mois de mars, les agents d'information itinérants; et ceux rendus aux administrations fédérales, tels ceux dispensés par la division des Expositions dans la préparation d'expositions et ceux accordés par le service des Communications dans la coordination de programmes d'information. Une grande partie du travail de l'organisme est accomplie par les quelque 340 employés provenant des services qu'Information Canada a absorbés lors de sa création. Le 31 mars 1973, Information Canada comptait 578 employés.

À la fin de l'année financière, on notait de nets progrès dans ces deux domaines. Par ailleurs, l'analyse du travail des équipes mobiles au Manitoba et en Nouvelle-Écosse indiquera sans doute non seulement le bien-fondé d'une pareille initiative, mais encore la voie que doit suivre Information Canada pour procéder de façon encore plus efficace à l'exécution de son mandat.

Guy R. D'Avignon



# Avant-propos du directeur général

Au cours de la dernière année financière, l'Information Canada a consacré une grande partie de ses efforts à la régionalisation de ses services. Il ne cherchait pas seulement par là à faciliter à plus de Canadiens l'accès à l'information gouvernementale; il voulait encore accroître le volume des renseignements diffusés sur les politiques, les programmes et les services fédéraux, tout en s'assurant que cette information réponde aux besoins et aux intérêts du public.

Deux divisions d'Information Canada, celle des Opérations régionales et celle de l'Édition, ont en particulier travaillé dans ce but, comme en témoignent certains de leurs programmes et activités.

La direction des Opérations régionales a ouvert trois nouveaux centres de renseignements, à Montréal, Toronto et Vancouver. À la fin de

l'année financière 1973-1974, l'Information Canada devrait pouvoir compter, tel que prévu, un Centre d'Information Canada dans chacune des provinces du pays. Le nombre des demandes de renseignements, qui s'élève maintenant à plus de 500,000 par année et augmente à un taux annuel d'environ 20 pour cent, indique d'ailleurs un besoin de plus en plus pressant d'un tel réseau.

En outre, les Opérations régionales ont mis en oeuvre deux projets pilotes, d'une importance capitale pour l'avenir. Considérant que les services d'information devraient déborder les centres urbains, la direction a envoyé des agents d'information itinérants dans des endroits reculés de la Nouvelle-Écosse et du Manitoba où n'avaient jamais pénétré la plupart des services d'information gouvernementaux. Ces agents renseignent le public de ces régions sur les programmes mis à leur disposition par l'ensemble des administrations fédérales.

Il est intéressant de noter que six seulement des 44 administrations fédérales les plus importantes ont des services régionaux d'information. Le travail des équipes mobiles devrait dès lors renforcer l'efficacité de ces services dans l'immédiat; il devrait aussi permettre pour l'avenir la mise en oeuvre d'un programme susceptible de rationaliser la situation et d'empêcher la prolifération des bureaux régionaux.

Afin de développer et de décentraliser ses ventes de livres et de fournir au public un meilleur service, la division de l'Édition a conféré à un certain nombre de libraires commerciaux à travers le pays, le statut de dépositaires agréés, mais non exclusifs, des publications du gouvernement canadien.





Octobre 1973

Son Excellence,  
Le très honorable Roland Michener, C.C., C.D.,  
Gouverneur général et Commandant en chef du Canada

Plaise à Votre Excellence,

En tant que ministre responsable pour l'Information Canada,  
j'ai l'honneur de présenter à Votre Excellence le rapport  
annuel d'Information Canada pour l'année financière close  
le 31 mars 1973.

Je vous prie d'agréer, Excellence, l'assurance de mon profond  
respect.

Le ministre du Travail,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'J. Munro', written in a cursive style.

John Munro

Ottawa, Canada

Information Canada  
Ottawa, 1973  
No de cat.: ICI-1973



Rapport annuel  
1972-73







Rapport annuel  
1972-73





CAI IF

A56

Annual  
Report  
1973-74



Canada  
Information  
Canada

1. Mobile officers play an important role in Information Canada's effort to build up effective, functioning communication networks beyond the urban centres. Working in the scattered communities of northern Manitoba during the past year involved many a chilly journey along lonely snow-covered highways, where warning signs were taken to heart.

2. Information Canada now has a full network of 11 enquiry centres, some of them, like this one in Halifax, combined with a bookstore where people can buy federal government and international organizations' publications, and maps. As well, Information Canada has 100 authorized agents, commercial booksellers who contract to handle federal material.

3. Hundreds of exhibits and displays come out of the shops of Information Canada's Expositions Branch every year. Here, workmen assemble one of three geodesic domes that will make up part of an Aerospace Exposition to feature participation by more than 20 different federal government departments.

4. A very popular publishing initiative undertaken during the past year was the Citizens' Services Series of seven free brochures, each one describing the services provided by a number of federal departments in one major area of interest or need.

5. To promote federal government publications abroad, Information Canada's Publishing Branch officials take part in a number of book fairs and trade shows. Pictured here is the Canadian display at the annual fair in Frankfurt, Germany.

6. Information Canada's "front line" people are its telephone enquiries officers. They make it their business to know and understand the workings of government; to provide callers with practical and up-to-date information on federal programs and services.







Annual  
Report  
1973-74



Information  
Canada

© Crown Copyright  
Information Canada  
Ottawa 1974

Catalogue no.: IC1-1974



October, 1974

His Excellency,  
The Right Honourable Jules Léger, C.C., C.M.M., C.D.,  
Governor General of Canada.

May it please Your Excellency:

As Minister responsible for Information Canada, I have the honour to submit to Your Excellency the Annual Report of Information Canada for the fiscal year ended March 31, 1974.

Respectfully submitted,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "J. Munro". The signature is fluid and cursive, with a large initial "J" and "M".

John Munro,  
Minister of Labour.

Ottawa, Canada



## Director General's Summary

In a continuing attempt to improve the process of communication between Canadians and their federal government, the year under review has seen a concentration of effort on developing new services in response to identified needs and on making Information Canada's existing services more readily available to more people without over-proliferating federal plant or staff.

New public enquiry centres were opened in Edmonton, Saskatoon, Moncton, Charlottetown and St. John's, thus finally extending the convenience of this service to every province and bringing the Information Canada Enquiry Centre network to strength. Each of the new centres has been equipped to provide regional publications mail order service. As well, arrangements were made with provincial government information services and more than 150 community information centres and libraries across Canada to develop practical, effective information networks beyond urban areas

and linked to or resourced by the nearest one of Information Canada's 11 enquiry centres.

Initial findings from research into the effectiveness of Information Canada's mobile officers indicated a strongly favourable attitude toward the program on the part of the individuals and groups served.

To improve access to information on federal government programs and services, and to make this information easier to understand, experiments in the packaging of information material to meet special group needs and interests were undertaken via a new publishing initiative. The Citizens' Services Series, the Organization of the Government of Canada and Federal Services for Business proved to be effective and worthwhile pan-departmental publishing projects.

In another important area of activity, the agency **continued** its work of providing counselling and resource assistance to other departments and agencies.

Information Canada's Photothèque produced a new photos catalogue, the fifth volume in a series.

As part of its ongoing program to extend access to government publications, Information Canada added another 50 to its list of "authorized agents"-- commercial booksellers who stock and sell Canadian Government material -- for a total of 100 outlets in cities and towns across Canada. As well, an Information Canada bookstore was opened in the University of Calgary library, and arrangements were made to promote and sell Canadian Government publications abroad through Books Canada Ltd. stores in the United Kingdom, France and the United States.

As a means of maintaining effective contact with commercial booksellers, a monthly newsletter, Publishing News, was introduced during the year.

In January, Treasury Board approved the establishment of a Graphic Design Secretariat within Information Canada, to help upgrade the quality of design in federal government.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "D'Avignon", with a stylized, sweeping flourish at the beginning.

Guy R. D'Avignon



## Initiatives

Emphasis was placed on the production of special information materials, employing new techniques to fill specific identified information gaps and, through inter-departmental "packaging", to provide information on federal government programs and services in a more convenient and accessible form for the citizen.

An example of this new technique was the Organization of the Government of Canada, a reference guide which details the structure of and relationships within the federal government, which will be produced annually. To make the book more useful than previous editions, a number of important changes were made, including the standardization of texts and organization charts and the addition of a glossary of terms, a list of acronyms and abbreviations and a key-word index. Two formats were produced -- a loose-leaf version, with updating service, for use by federal government officials, and a less expensive, bound format, for public sale. The next full edition is scheduled for January 1975.

Between November 1973 and the spring of 1974, more than 60,000 copies of each of the seven free booklets in the Citizens' Services Series were distributed through Information Canada outlets, facilities of other departments and, by March 31, 1974, the constituency offices of Members of Parliament, at their request.

Previously, the information in these guides was available to the citizen only by contacting a number of sources. Because of heavy demand, created largely through word-of-mouth advertising, a substantial re-run was necessary. At the end of the

## Communications Branch

Communications Branch activities during the year were directed towards provision of direct service to the citizen by initiating multi-departmental information "packages" designed to make information on government programs and services more comprehensive; provision of counselling and resource assistance on request to other departments and other branches of Information Canada; coordinating inter-departmental information work, where such a need exists; and expansion and rationalization of the Federal Identity Program throughout the public service.

As part of the continuing refinement of the Information Canada organization, the Special Projects Directorate was, in June 1973, absorbed into the Communications Branch, bringing with it additional liaison responsibilities with other departments and the information community as a whole.

fiscal year, research was being done for a new edition of the series. Revision will include not only factual changes but also changes to format and style based on a user-evaluation of the project. A series format was chosen for reasons of flexibility, economy and ease of revision.

A bibliography of federal government publications of interest to secondary school teachers and their pupils, released in January 1974, was extremely well-received. Federal Government Publications Selected for High School Libraries lists more than 1,200 free and priced English and French titles, specifically related to high school curricula across Canada. This publication resulted from close liaison with the Canadian Library Association and provincial departments of education and, for the first time, provides schools in Canada with easier access to the wealth of useful information material available from the federal publications inventory.

A copy of the bibliography plus one supplement were sent free-of-charge to every secondary school in Canada. By the end of the fiscal year, revision work was underway with a new edition slated for publication in September 1974.

Federal Services for Business, a priced publication that describes in specific terms what financial assistance is available to business from the federal government, and the departments to contact for advice on business matters, was released in March 1974.

The fourth annual edition of Survival Kit, a guide for out-of-town students working for the federal government in Ottawa for the summer, was produced by the branch for distribution mainly through Public

Service Commission regional offices. It is expected that the Commission will undertake production of this item in the future.

## Liaison and Special Projects

The Liaison and Special Projects section of the branch, although operating at 50 per cent strength, was involved in a wide range of counselling and resource assistance services to other departments and agencies, as part of one of Information Canada's overall objectives to help improve the quality and effectiveness of federal government information. Some of these activities were as follows.

<u>Client department or agency</u>	<u>Activity</u>
Labour	Assistance with an in-depth study of the operations of the department's Public Relations Branch.
Office of the Chief Electoral Officer	Definition of requirements for a full public information program relating to the CEO's special responsibilities.
Justice	Consultant to the National Conference on Law and Women at the University of Windsor, in March 1974.
Privy Council Office	Coordinating an inter-departmental committee relating to public information requirements arising from the Western Economic Opportunity Conference of July 1973.

Public Service  
Staff Relations  
Board

Special assistance to the chairman of the board on the tabling and release of his report, Employer/Employee Relations in the Public Service of Canada.

The same group also undertook a number of special projects during the year on behalf of the Council of Federal Information Directors:

- . A survey of how departments in the National Capital Region handle school tours, to determine a better and more coordinated service and thus provide visiting students with a clearer, more cohesive picture of their federal government and their national capital;
- . An investigative study and evaluation of facsimile transmission systems being used by government departments, with the objective of proposing means for optimum use and efficiency in these activities. Further technical studies were an obvious need at year's end;
- . Organizing the annual general meeting of the Council of Federal Information Directors, which took place in October 1973, and featured discussion on information policy and program developments with special participation by leading figures in Canadian mass media on the subject of freedom of public access to government information; and
- . Recommending a system for voluntary cooperative use of existing federal government audio-visual facilities by 16 departments and agencies in the Ottawa area, as a means of encouraging optimum inter-departmental use.

Federal Identity Program (FIP)

Program development and implementation, begun in 1970, progressed well with 53 additional federal organizations adopting the "bar and leaf" federal symbol and the accompanying design standards for their vehicle markings, signs, printed material, audio-visual presentations, uniforms, and exhibits. This brought to 100 the number of government departments and agencies using the federal symbol.

Because the Federal Identity Program has such wide-ranging impact across the federal administration, a management system was developed, with the counsel of Treasury Board Secretariat, to relate all aspects of the task more directly to the board's responsibilities in the areas of program, administration, and official languages policy. In January 1974, the creation of the Graphic Design Secretariat to upgrade the quality and effectiveness of federal visual communications was approved. This secretariat, while continuing to develop and implement the Federal Identity Program, will be structured to provide departments and the Treasury Board Secretariat with expert counsel on all aspects of graphic design and its management throughout government.

As part of its work, the FIP section of the Communications Branch coordinated the development of the first government-wide system of building-signage design and fabrication, did considerable signage research and design validation, and continued to provide such design advisory services to departments as project site signage for the Department of Public Works and border crossing signage for Revenue Canada.

## Miscellaneous

To improve internal communications and draw the various regional offices of Information Canada more closely together, the Communications Branch, in December 1973, introduced a bi-monthly house organ for employees.

Communications staff provided assistance to other branches of Information Canada. Projects included production of a slide-sound show for the Official Languages Division, working on various advertising programs and a newsletter for booksellers for the Publishing Branch, and helping in the production of a series of fact sheets on government programs for the use of the Regional Operations Branch.



August 14, will be made up of three geodesic domes linked by space-frame structures, and housing displays and an audio-visual presentation that tell the story of the federal government's role in the development of the Canadian aviation industry.

#### Abroad

Several major exhibits were prepared and presented abroad during the year.

For "Canada Night" at the American Society of Travel Agents convention in Acapulco, October 21-24, 1973, exhibits and decorations were aimed at giving the 5,000 delegates an idea of what to expect when they come to Montreal for their 1974 convention.

At the biennial Paris Air Show, from May 25 to June 3, 1973, the Canadian exhibit attracted large crowds with a variety of interesting and innovative displays.

By the end of the year, preparation and shipping of materials for the Canadian Electronics and Scientific Instruments Exhibition, scheduled to open April 16, 1974 in Shanghai, had been completed. Visitors are expected to include scientists, technicians, students and industry representatives.

The Commonwealth Institute in London, England is a permanent exhibit hall for Commonwealth members. In keeping with a tradition that countries renew or redesign their exhibit every five years, Information Canada worked during the 1973-74 fiscal year on creating a new exhibit for the Canadian area. An important feature of the exhibit will be a give-away book known as the Teacher's Guide, designed as a guide not only to the exhibit itself, but also to books and films by and about Canadians, of interest to the students who make up the majority of the visitors to the exhibit hall.

## Expositions Branch

As the government agency responsible for creating displays and exhibits for government departments and agencies, Information Canada's Expositions Branch, operating on a cost-recovery financial basis, seeks to present, both at home and abroad, a vivid and informative picture of Canada and Canadians through excellence of design and content in the exhibition medium.

Expositions created 200 domestic and international exhibits for 70 government departments and agencies during the 1973-74 fiscal year. Domestic exhibits accounted for approximately two-thirds of the total number of exhibits.

#### At Home

By the end of the fiscal year under review, the branch was nearing completion of a large and complex display involving participation by more than 20 government departments. The Aerospace Exposition, to open at the Calgary Stampede July 4 and the Canadian National Exhibition in Toronto

For Canadian participation at Expo '74 in Spokane, Washington, to run from May 4 to November 3, 1974, the Expositions staff was called on to design, coordinate and prepare "Canada Island". A 40,000 square foot park will feature 45 different species of evergreens, deciduous trees, shrubs and animals to reflect both Canada's wilderness environment and the environment theme of the fair. Much of the landscaping and site work was complete by the end of the fiscal year.

#### Awards

Among the honours accorded Expositions for poster, graphic and exhibit designs during the year were: one Silver Medal and two Awards of Merit from the Art Directors Club of Toronto, and an award for best exhibit at the International Trade Fair in Algiers.

#### Photothèque and Fotomedia

Information Canada's Photothèque, part of the Expositions Branch, provides a dual service: maintenance of an up-to-date collection of more than 300,000 photographs of Canada and Canadians available to government, industry and the general public, and a centralized photographic service for government departments and agencies. The number of requests for the service doubled the number received during the previous fiscal year.

At the year end, a new catalogue showing 2,000 of the Photothèque's most recent acquisitions, was released. Photos Canada, the fifth volume in a series formerly known as the Canadian Picture Index, features several important changes, including the addition of colour photographs, a new, easier to follow lay-out and a more detailed table of contents for quicker reference.

It is estimated that since Photothèque's "Fotomedia" service began two years ago, 11,500,000 people around the world have read some of the timely and interesting photo stories. These "Fotomedia" features are offered for sale to newspapers and magazines both at home and abroad.

## Publishing Branch

Much of the activity in the Publishing Branch during the fiscal year under review centred on developing and implementing new systems and procedures for conversion of its operations to a cost-recovery/revolving fund basis effective April 1, 1974. This involved changes in the functions performed in the order processing, procurement and inventory control divisions.

### Inventory Control

The inventory control and disposal program, started in early 1973 to reduce stocks to more manageable levels, was successfully completed during 1973-74. From a Canadian Government publications inventory of close to 70,000 titles, the computer listings showed less than 15,000 items at March 31, 1974. The inventory of international organizations' publications was also thoroughly rationalized and arrangements made for the return for full credit of all obsolete and non-saleable publications to the originating

organizations. As well, agreements were reached with most international organizations that the Publishing Branch should carry in its live inventory only those publications selected as having definite appeal and marketable value in Canada. Requests for publications not in stock are referred to the author organization. This new procedure eliminates the costly and time consuming special handling required for back order processing and accelerates customer orders for international organizations' publications by a full four to six weeks.

### Improved Access to Publications

At the close of the fiscal year about 100 book-sellers had been appointed "Authorized Agents for Canadian Government Publications" in the 10 provinces and the Northwest Territories. It is hoped that some 175 such agents will have been appointed by March 31, 1975, and 225 by 1976. The purpose of the program is to make government publications more readily available to people at the community level. Authorized agents must carry a pre-determined minimum number of selected publications and allocate a properly identified area of their bookstores for display purposes. Because of these obligations, agents are given special discounts, although any bookseller may buy government publications at the regular trade discount. Agency agreements are not exclusive for any region or town.

A unique operation was introduced in February 1974 with the formal opening of an Information Canada bookstore in the University of Calgary library. The university supplied the space at a nominal cost for five years, Information Canada's own Expositions Branch designed and built the store's fixtures -- shelvings, islands and counter -- and the Publishing Branch supplied the base stocks on consignment to a Calgary commercial bookseller who is responsible for day-to-day operations of the university bookstore.

This bookseller, who is also one of Information Canada's authorized agents in Calgary, is fully responsible for the basic consigned stock, with all re-ordering invoiced and paid in the normal commercial manner. Although designed and operated to serve mainly the university community, the general public has access to the bookstore during all regular business hours. The stock carried is confined to Canadian Government and international organizations' publications, serials and monographs.

### Book Fairs

As part of a continuing program for the promotion and sale of government publications, Publishing Branch officials participated in a number of regular book fairs and trade shows in Canada, the United States and Europe. Two of these fairs, in Quebec and in Brussels, are for the general public while the majority are for educators, librarians and booksellers. Participation in book fairs in the United States and Europe is carried out within the framework of Books from Canada/Livres du Canada, the government-sponsored program for the sale of Canadian publications abroad. The Publishing Branch is represented at these fairs both as a member of the publishing industry and as the Canadian Government publisher.

### Selling Abroad

Arrangements were also made for the promotion and sale of Canadian Government publications through Books Canada Ltd. in the United Kingdom; Livres du Canada S.A. in France; and Books Canada Inc., in the United States. These outlets are also part of the government-sponsored program supporting the Canadian publishing industry.

### Newsletter

In September 1973, the Publishing Branch, with creative and production assistance from the

Communications Branch, launched a monthly newsletter. Publishing News is specially produced to keep the bookselling community informed of government publishing activities, new releases, out of stock and out of print items, procedural changes and discounts -- any news that will facilitate the book ordering process.

### Policy Review

A complete review and updating of the current "Policy and Guide on Canadian Government Publishing" (Treasury Board Minute 667239, issued April 16, 1967) was undertaken by officers of the Publishing Branch in cooperation with officers of the Treasury Board Secretariat and the Department of Supply and Services. That project was completed during the fiscal year and it is expected that the new policy will be issued, once approval has been received, during the course of the 1974-75 fiscal year.



## Regional Operations Branch

In 1973-74 the Regional Operations Branch, which includes Information Canada's enquiries service and retail bookstores, an indexing and reference unit and a new regional coordination unit, was successful in regionalizing Information Canada's services while at the same time improving the calibre of service provided by its six existing centres. Along with expansion and improvement of the enquiries service, efforts were made to establish contact with community-level and provincial government information resources, to facilitate the growth of regional information networks.

### Extension of Services

Working to extend federal government enquiry services in both urban and rural areas, Information Canada not only established five new enquiry centres in 1973-74 but also placed equal

emphasis on developing information networks, through contact with provincial government information services and more than 150 community information centres and libraries across Canada.

As the fiscal year ended, the five new enquiry centres, in Edmonton, Saskatoon, Moncton, Charlottetown and St. John's were opening, to handle enquiries on federal programs and services and provide mail order service for priced federal government publications.

### Enquiries Service

In 1973-74 a new enquiry analysis program was introduced into the operation of each of Information Canada's six existing enquiry centres. Tests were conducted in which enquiry officers used specially-designed forms to record and analyse telephone enquiries for such market information as language, sex, age and educational level of the enquirer. From these tests, computerized printouts were made to enable Information Canada to gauge not only the scope of its information market, but also areas of particular program or policy interest, as reflected by the enquiries received in each regional centre.

Due to these feedback tests, which involved considerable change in the operation of each enquiry centre, exact enquiries figures and totals are not available for 1973-74. However, it is known that many more people used the service than in the previous year. Ottawa handled the largest single volume per month, followed in order by Montreal and Toronto, Vancouver, Winnipeg and Halifax. More than 55 per cent of all enquiries are answered satisfactorily in two minutes or less. The average time taken to answer a telephone query is 8.9 minutes, while response time for written enquiries is an average of five days, a two-day improvement from the 1972-73 average.

The six Information Canada bookstores received numerous telephone enquiries about publications. Each bookstore carries approximately 6,000 titles and has access to many more.

### Support Back-up

To keep pace with the ever-growing number of enquiries being handled by Information Canada's centres, the reference service in Ottawa restructured the information bank established in 1972-73 to provide information on all federal government programs, publications and contacts. Computerization of the bank for even greater speed and efficiency is being considered.

The liaison section, now fully staffed and operational, designed and conducted enquiry officer training programs in cooperation with Information Canada's Personnel Branch. In addition to handling the increased work load brought about by the opening of five new centres, the liaison section drew up a series of departmental profiles identifying valuable federal information sources.

The reference service has expanded the distribution of its Information Bulletin to more than 1,500 addresses in Canada and abroad. This bulletin, which lists up-to-date information on federal and provincial acts, regulations and appointments, is becoming an increasingly popular information tool. In cooperation with Information Canada's Communications Branch the reference service also developed specialized information tools such as fact sheets on federal programs and services and a manual on the use of specialized reference publications. These materials have been distributed to community information centres and libraries across the country as part of the ongoing support function of the reference service.

### Development Projects

In 1973-74 Information Canada's development projects in Manitoba and Nova Scotia, after six months of operation, were analyzed by independent survey teams to determine the effectiveness of this mobile service. Survey results indicated a strongly favourable attitude toward the program on the part of those individuals and groups served. Ongoing field research and feedback analysis are being conducted to determine the potential usefulness of the mobile service in other regions of the country.

### Bookstores

In an effort to modernize the six bookstores across the country, improve their efficiency and attract more customers, major changes in interior and exterior store design were initiated. To the same ends, product control, storage and selection systems were improved and there has been greater emphasis on such elements as display, advertising, special promotion and marketing techniques. The positive results from these improvements during 1973-74 can be seen from the national sales profits which increased dramatically over the previous fiscal year. Map sale profits increased by 50 per cent, international publications by 30 per cent and Canadian stock by 16 per cent.

### Special Assistance

During the year under review, Regional Operations provided information assistance during a number of major conferences, including the 23rd Congress of the Permanent International Association of Navigational Congresses in July, the Commonwealth Heads of Government Meeting in August and the Federal-Provincial First Ministers Conference on Energy in January, all in Ottawa, and the annual

Premiers' Conference in Charlottetown, P.E.I.  
in August. A variety of assistance was  
provided, ranging from the setting up of an  
Information Canada bookstore, to handling  
enquiries.

## Research and Evaluation Branch

The Research and Evaluation Branch was created in June 1973. Its role is to carry out or supervise the research needed to develop and implement Information Canada's policies, programs and activities in the communications field.

The work of the branch can be divided into two major categories: evaluation studies and research activities.

### Evaluation Studies

These studies, undertaken for other branches of Information Canada at their request, deal with various aspects of communications activities such as target publics determination, media analysis and evaluation of information materials.

The major studies conducted by the branch during the 1973-74 fiscal year were as follows:

- . A survey of information requirements in Nova Scotia, by population category and geographical

location, to determine where to send mobile information officers;

- . A survey of buyers of Information Canada publications to evaluate services offered by Information Canada bookstores, authorized agents and the mail order service;
- . An experimental test on three publications to evaluate a preference analysis method and its validity in the case of publications;
- . An initial evaluation of Information Canada's mobile officers pilot project in Nova Scotia and Manitoba;
- . A survey of visitors at the Information Canada-produced exhibition "French Canadians from Sea to Sea";
- . A survey to determine attitudes of Information Canada employees regarding the government's bilingualism policy; and
- . An evaluation of the Citizens' Services Series of brochures on federal government programs and activities, produced by the Communications Branch.

### Research Activities

In order to acquire more effective work tools, the branch undertook a series of research and documentation activities on the distribution of information, on media audiences and their preferences, and on the types of messages the various media can transmit, in order to be in a better position to answer the ongoing communications question: Who says what to whom, how, and with what effect?

A project of particular interest is a sociometric study of certain characteristics, significant in terms of information, of the Canadian population,



in order to divide the latter into a small number of qualitatively, quantitatively, geographically and culturally homogeneous groups in terms of various types of problem areas. Use of this system should contribute substantially towards improving communication between the federal government and the various publics it serves.

In February 1974 the Communications Branch began a study of its organization in the light of its evolving role in the Information Canada structure. Planning Services provided direct support, in close cooperation with the Personnel Branch, in the execution of this study.

## Planning Services

Planning Services is a small group established to facilitate management efforts in the areas of program development and evolution. It assists in the development of Information Canada's program forecast, with particular regard to the coordination of managerial planning and agency objectives.

The Planning Services staff works with the various branches to help them achieve greater coordination in separately administered but related activities. To this end, the group undertakes specific studies related to common needs of the various branches.

During 1973-74, activity centred in the departmental policy and program analysis areas following the appointment of a new Deputy Director General. After a planning conference of Information Canada senior executives in November 1973, Planning Services was actively employed in the work leading to the submission of policy papers to Cabinet.

## Personnel Branch

As a staff group, the primary concern of the Personnel Branch is to provide the manpower resources needed by the operational groups for achieving the organization's program objectives. In addition to advisory and support services in the areas of staffing, and language and occupational training, considerable energy and efforts were devoted during the year to the area of job analysis and evaluation, staff relations, manpower planning, pay and benefits administration and the development of personnel information systems for management.

In the fiscal year 1973-74, some 700 applications for employment were received from both public servants and members of the general public. For the same period, some 800 requests for staffing, including requests for acting pay, transfer and short term employment, were received from various program responsibility centres. The manpower

strength of Information Canada at year's end was 587, an increase of 26 over the previous fiscal year.

A total of 113 employees were provided with occupational training, either as a response to program requirements or the development needs of individuals.

The implementation of Treasury Board's new Official Languages Administrative System was a major activity during the year and resulted in the identification of position language requirements as follows: 51 per cent bilingual, 26 per cent English or French, 15 per cent English essential and eight per cent French essential. As 80 per cent of the positions identified as bilingual were already occupied by bilingual incumbents or were vacant, they were designated for bilingual staffing effective December 31, 1973. The other 20 per cent of the bilingual positions have been designated for progressive staffing with bilingual incumbents, from April 1, 1974 to December 1978. An internal information program on bilingualism, which features an audio-visual presentation, followed by group discussion, was begun during the year and will continue in 1974-75.

The classification section was involved in a complete review of positions in the Regional Operations and Publishing branches and in most of the Expositions Branch. In the case of the latter two, this has meant up-dating of position descriptions and evaluations that had not been reviewed, in most cases, since 1968 and earlier. The section also developed during the year a complete set of organization charts for all of Information Canada.

The workload of the pay and benefits section was affected by the high level of activity in the

classification and staffing areas. Nonetheless, special efforts were made to revise the Personnel Management Information System and more accurate and reliable reports are expected to be available in the first quarter of the fiscal year 1974-75.



à l'intensité des activités de classification et de  
dotation en personnel. Elle a néanmoins fait  
des efforts particuliers pour réviser le système  
d'information de la gestion du personnel et compte  
être en mesure de fournir des rapports plus exacts  
et plus fiables dès le 1<sup>er</sup> trimestre de l'année  
financière 1974-1975.

A la fin de l'exercice, Information Canada employait 587 personnes, soit 26 de plus que l'année précédente.

Par ailleurs, 113 employés ont pu se prévaloir de stages de formation professionnelle, soit au titre des impératifs de programme, soit à celui de perfectionnement.

Une grande partie de l'activité de l'année a été consacrée à la mise en oeuvre de la nouvelle "Organisation administrative des langues officielles" du Conseil du Trésor et a abouti à la ventilation suivante en ce qui concerne les exigences linguistiques des postes: bilingues (51 p. cent), anglais ou français (26 p. cent), anglais essentiel (15 p. cent) et français essentiel (8 p. cent). Etant donné que 80 p. cent des postes "bilingues", ou bilingues" avaient un titulaire "bilingue", ou étaient vacants, ces postes ont été "désignés bilingues" à compter du 31 décembre 1973; les 20 p. cent restants le seront progressivement entre le 1<sup>er</sup> avril 1974 et décembre 1978. Le programme interne d'information sur le bilinguisme amorcé au cours de l'année, qui comprend une présentation audio-visuelle suivie d'une discussion de groupe, se poursuivra en 1974-1975.

La Section de la classification s'est chargée de la révision de l'ensemble des postes des directions des Opérations régionales et de l'Edition, ainsi que d'un grand nombre de ceux de la Direction des expositions. Pour les deux dernières, il s'agissait d'une réactualisation intégrale de descriptions et d'évaluations de postes qui n'avaient pas été mises à jour, dans la plupart des cas, depuis, au mieux, 1968. La Section a également mis au point au cours de l'année une série complète d'organigrammes pour l'ensemble des services d'Information Canada.

La somme de travail de la Section des rémunérations et avantages sociaux a été directement proportionnelle

La Direction du personnel a pour fonction principale de fournir aux services d'exploitation d'information Canada la main-d'oeuvre nécessaire à la réalisation de leurs programmes. Elle a déployé des efforts considérables durant l'année pour fournir, outre un service de conseil et de soutien dans les domaines de la dotation en personnel, de la langue et de la formation professionnelle, ceux d'analyse et d'évaluation des postes, des relations de travail, de planification de la main-d'oeuvre, des rémunérations et avantages sociaux et de mise au point des systèmes d'information sur le personnel à l'usage des gestionnaires.

Au cours de l'année financière 1973-1974, plus de 700 demandes d'emploi provenant des secteurs public et privé ont été reçues parallèlement à quelque 800 demandes de dotation en personnel, y compris des demandes d'indemnité de suppléance, de mutation et d'emploi temporaire adressées par les différents centres chargés de programmes.

## Direction du Personnel

sujet était la planification, s'est activement employée à la préparation des livres blancs devant être déposés devant le Cabinet.

D'autre part, en février 1974, son rôle au sein d'Information Canada ayant beaucoup changé, la Direction des communications a entrepris une étude de sa propre organisation à laquelle la Direction de la planification a apporté un soutien direct en étroite collaboration avec la Direction du personnel.

## Direction de la Planification

La Direction de la planification se compose d'un petit groupe de personnes dont les fonctions sont de faciliter le travail de gestion au cours de la mise au point des programmes et de l'examen de leur évolution. Elle participe à la formulation des prévisions pour les programmes d'Information Canada, notamment en ce qui concerne la coordination de la planification de gestion et des objectifs de l'organisme.

Le personnel de la Direction de la planification aide les autres services à améliorer la coordination des activités apparentées, bien que séparément administrées, et a entrepris à cette fin certaines études précises sur les besoins communs à toutes les directions.

En 1973-1974, après nomination du nouveau directeur général adjoint, la Direction a axé ses travaux sur l'analyse de la politique et des programmes d'Information Canada et, à la suite de la conférence des cadres supérieurs d'Information Canada de novembre 1973 dont le

messages transmissibles par les divers médias, afin d'être en mesure de répondre aux éternelles questions: "Qui - doit quoi - à qui - par quel moyen - et avec quel effet?".

Notamment, la Direction a entrepris une étude socio-métrique de certaines caractéristiques, significatives en matière d'information, de la population canadienne, en vue de répartir celle-ci qualitativement, quantitativement et géographiquement en un petit nombre de groupes culturellement homogènes dans le contexte de différents problèmes. Ce système devrait sensiblement contribuer à l'amélioration des communications entre le gouvernement et ses divers publics.



## Direction de la Recherche et de l'Évaluation

Le rôle de la Direction de la recherche et de l'évaluation, créée en juin 1973, consiste à effectuer ou à contrôler la recherche nécessaire à la formulation et à la mise en oeuvre de la politique, des programmes et des activités d'Information Canada dans le domaine des communications.

Cette tâche revêt deux aspects principaux: d'une part, les études d'évaluation, d'autre part, la recherche.

Effectuées sur la demande des autres directions d'Information Canada, ces travaux portent sur les divers aspects de la communication (définition du public, analyse des médias, évaluation du matériel d'information, etc.).

Parmi les principales études de la direction, en 1973-1974, citons:

- une enquête sur les besoins en information en Nouvelle-Ecosse (par catégorie de population et par région) visant à déterminer où envoyer les agents d'information itinérants;
- un sondage auprès des acheteurs des publications d'Information Canada afin d'évaluer les services offerts par les librairies d'Information Canada, ses agents accrédités et son Service des commandes postales;
- un test, portant sur trois publications et destiné à l'évaluation d'une méthode d'analyse préférentielle et de sa validité pour les publications;
- une première évaluation du projet pilote, en Nouvelle-Ecosse et au Manitoba, des agents d'information itinérants;
- une enquête auprès des visiteurs de l'exposition organisée par Information Canada sur le thème "Les Canadiens français d'un océan à l'autre";
- une enquête sur l'attitude des employés d'Information Canada face à la politique linguistique du gouvernement;
- une évaluation de la série "Au Service du citoyen", traitant des programmes et activités du gouvernement fédéral et que publie la Direction des communications.

### Recherche

Désireuse de disposer d'instruments de travail plus efficaces, la Direction a entrepris une série d'activités de recherche et de documentation sur la diffusion de l'information, les publics des différentes formes de communication et les préférences de chacun, ainsi que sur le genre de

Au cours de la période ici étudiée, la Direction des opérations régionales a mis son information à la disposition d'un certain nombre de conférences, et notamment, à Ottawa, du XXIII<sup>ème</sup> Congrès de l'association internationale permanente des congrès de navigation (juillet), de la Réunion des chefs de gouvernement du Commonwealth (août) et de la Conférence fédérale-provinciale des premiers ministres sur l'énergie (janvier), ainsi que de la Conférence annuelle des premiers ministres, à Charlottetown (Île-du-Prince-Edouard), au mois d'août. Cette aide allait de l'installation d'une librairie d'information Canada à la prise en charge du service de renseignements.

l'ordre, Montréal et Toronto, Vancouver, Winnipeg et Halifax. Plus de 55 pour cent des demandes sont satisfaites en deux minutes ou moins. Par ailleurs, s'il faut en moyenne 8 à 9 minutes pour répondre par téléphone, il faut cinq jours pour répondre à une lettre (soit 48 h de moins qu'en 1972-1973).

Les six bibliothèques d'Information Canada ont reçu un nombre considérable de demandes de renseignements au sujet des publications; chacune a une moyenne de 6 000 ouvrages en magasin et peut s'en procurer beaucoup d'autres.

## Soutien logistique

Pour faire face à un volume de demandes sans cesse croissant, le Service de consultation (référence), à Ottawa, a modifié la banque d'information créée l'année dernière pour faciliter l'accès à l'information sur l'ensemble des programmes, publications et contacts du gouvernement fédéral. On étudie à l'heure actuelle la possibilité d'informatiser la banque pour accélérer le service et le rendre plus efficace.

La Section de liaison, maintenant complète et à pied d'oeuvre, a conçu et dirigé, en collaboration avec la Direction du personnel d'information Canada, des stages à l'intention des agents d'information. Outre le surcroît de travail occasionné par l'ouverture de cinq nouvelles information-thèques, la Section de liaison s'est chargée de répertorier, par ministère, les sources de renseignements fédérales.

Le Service de consultation (référence) adresse désormais à plus de 1 500 correspondants canadiens et étrangers son bulletin d'information où l'on trouve la liste des plus récentes lois, nominations et règlements provinciaux et fédéraux et qui est en passe de devenir l'un des instruments d'information

les plus recherchés. Avec le concours de la Direction des communications d'Information Canada, le Service de consultation (référence) a en outre mis sur pied d'autres instruments d'information comme les feuilles de documentation sur les programmes et services fédéraux et le manuel d'utilisation des ouvrages de référence spécialisés; et, dans le cadre de sa fonction de soutien logistique, le Service a distribué ce matériel aux centres d'information et bibliothèques communautaires partout au Canada.

## Projets de développement

Pendant l'exercice écoulé, Information Canada a fait analyser par un organisme spécialisé indépendamment ses projets de développement institués depuis six mois au Manitoba et en Nouvelle-Écosse. Ces sondages quant à l'efficacité du service itinérant indiquaient qu'il avait été très favorablement accueilli par les personnes et groupes en ayant bénéficié. Par ailleurs, certaines enquêtes et analyses en cours doivent permettre de déterminer le potentiel d'efficacité du service itinérant dans d'autres régions du pays.

## Bibliothèques

L'effort de modernisation et d'accroissement de l'efficacité et de l'audience des six bibliothèques s'est traduit par des transformations de l'intérieur et de l'extérieur de ces établissements. C'est aux mêmes fins qu'ont été améliorés les systèmes de contrôle de la qualité, d'entreposage et de sélection et qu'on a davantage mis l'accent sur l'exposition, la publicité et les techniques spéciales de promotion et de commercialisation. Les résultats de ces améliorations se reflètent dans l'augmentation considérable des recettes des ventes nationales pour 1973-1974 qui, par rapport à l'exercice précédent, progressent respectivement de 50, 30 et 16 p. cent sur les cartes géographiques, les publications internationales et les publications canadiennes.

# Direction des Opérations régionales

Au cours de l'année financière 1973-74, la Direction des opérations régionales, qui regroupait notamment les bibliothèques et les bibliothèques d'information Canada, un Service de consultation (référence) et de l'index et une nouvelle Section de coordination régionale, a réussi à régionaliser les services de l'organisme tout en améliorant la qualité dans ses six bibliothèques. Parallèlement à l'extension et à l'amélioration du service d'information, certains efforts ont été déployés en vue d'établir un contact avec les sources d'information communautaires et provinciales dans le cadre d'une campagne d'élargissement des réseaux d'information régionale.

Extension des services  
Information Canada, qui oeuvre à l'extension des services d'information fédéraux dans les grands centres comme dans les campagnes, ne s'est pas

contenté de créer cinq nouvelles bibliothèques en 1973-74, mais a également mis l'accent sur le développement des réseaux d'information en liaison avec les services provinciaux compétents et plus de cent cinquante centres d'information communautaires et bibliothèques à travers le pays. Un peu avant la fin de l'année financière, les cinq nouvelles bibliothèques d'Edmonton, Saskatoon, Saint-Jean, Charlottetown et Moncton ont ouvert leurs portes, pour répondre aux demandes de renseignements sur les programmes et services du gouvernement fédéral et aux commandes postales de publications fédérales expédiées contre paiement.

## Service de renseignements

L'année 1973-1974 a été marquée par l'introduction d'un nouveau programme de rétroinformation dans chacune des six bibliothèques. Il s'agissait d'un sondage (projet pilote) au cours duquel les agents d'informations notaient, sur des formules spécialement conçues, pour chaque demande de renseignements reçue par téléphone, la langue, le sexe, l'âge et le niveau d'instruction de l'utilisateur. Ces études ont permis de mettre sur ordinateur les données nécessaires à Information Canada pour évaluer non seulement l'éventail de sa clientèle, mais aussi les parties de programmes et les orientations pour lesquelles les demandes de renseignements reçues par chaque centre régional traduisent un intérêt particulier.

En raison de ces sondages, et des modifications de procédure considérables qu'ils ont entraînées dans toutes les bibliothèques, les chiffres et les totaux exacts de l'exercice 1973-1974 ne sont pas disponibles. Il est cependant possible d'affirmer qu'un plus grand nombre de gens se sont prévus de ce service cette année que pendant la précédente. C'est l'information qui reçoit la plus grande moyenne mensuelle de demandes; suivent, dans



l'éditior a fourni le stock de base au libraire de Calgary qui exploite ce fonds. Il s'agit d'un des agents accrédités d'Information Canada à Calgary; c'est à lui qu'incombe l'entière responsabilité du stock, ainsi que de son renouvellement, facturé et payé selon les normes habituelles. Conçue et gérée principalement à l'intention de la communauté universitaire, la librairie n'en sert pas moins le grand public qui y a accès pendant les heures d'ouverture normales. Notons que seuls y sont en vente les publications, périodiques et monographies du gouvernement du Canada et des organisations internationales.

## Foires de livres

Dans le cadre du programme de promotion et de diffusion des publications gouvernementales, la Direction de l'éditior a participé à un certain nombre de salons du livre et de foires commerciales au Canada, aux États-Unis et en Europe. Deux de ces expositions (celles de Québec et de Bruxelles) s'adressent au grand public, mais la grande majorité vise les éducateurs, les bibliothécaires et les libraires. Aux États-Unis et en Europe, la participation canadienne aux salons du livre s'inscrit dans le cadre du programme "Livres du Canada - Books from Canada", par lequel le gouvernement fédéral cherche à accroître les ventes de publications canadiennes à l'étranger. La Direction de l'éditior est présente à ces foires à la fois comme industriel de l'éditior et comme éditeur officiel du gouvernement du Canada.

## Ventes à l'étranger

Des accords ont également été passés avec, en Grande-Bretagne, Books Canada Ltd., en France, Livres du Canada S.A. et, aux États-Unis, Books Canada Inc., pour la promotion et la diffusion des publications du gouvernement canadien. Ces

## Communiqués

points de vente s'inscrivent également dans le cadre du programme de soutien de l'éditior canadienne parrainé par le gouvernement du Canada.

En septembre 1973, l'Éditior, bénéficiant de l'aide technique et de l'expérience créatrice de la Direction des services des communications, a lancé un bulletin mensuel intitulé "Nouvelles de l'Éditior", principalement destiné à informer les libraires des activités du gouvernement dans le secteur de l'éditior, des nouvelles parutions, des éditions momentanément épuisées ou ne devant plus être réimprimées, des modifications dans la façon de procéder, des réductions, ... bref, à leur fournir tous les renseignements susceptibles de faciliter la préparation des commandes.

## Réactualisation des politiques

Les agents de la Direction de l'éditior ont entrepris, en collaboration avec les représentants du Secrétariat du Conseil du Trésor et du ministère des Approvisionnements et Services, la refonte et la réactualisation complète des Principes et directives intéressant les publications du gouvernement du Canada (procès-verbal du Conseil du Trésor n° 667239, du 16 avril 1967). Le projet a été mené à bien au cours de l'année financière écoulée, et la nouvelle politique entrera en vigueur pendant le prochain exercice, dès que l'approbation en aura été reçue.

# Direction de l'Édition

Au cours de l'année financière écoulée, la Direction de l'édition a surtout axé ses efforts sur l'élaboration et la mise en oeuvre des méthodes et systèmes nouveaux lui permettant d'opérer depuis le 1<sup>er</sup> avril 1974, sur la base de recouvrement des frais et d'un fonds renouvelable. Il en a résulté des changements dans les attributions du Service des commandes postales et des Divisions de l'approvisionnement et du contrôle des inventaires.

## Contrôle de l'inventaire

Le programme de contrôle d'inventaire et de mise au rebut amorcé au début de 1973 afin d'élaguer les stocks, a été mené à bien au cours de l'année financière 1973-1974; alors que près de 70 000 titres figuraient précédemment dans l'inventaire des publications du gouvernement du Canada, le fichier informatique en comportait moins de 15 000 au 31 mars 1974. L'éventail des publications des organisations internationales a également été intégralement rationalisé, tandis que des

mesures étaient prises pour renvoyer aux organismes (aux fins de remboursement au prix coûtant) toutes les publications périmees et invendables. Parallèlement, des ententes ont été conclues avec la plupart des organisations internationales, pour que la Direction de l'édition ne s'approvisionne plus qu'en publications présentant un intérêt marqué et une valeur marchande sûre pour le Canada. Les personnes demandant un ouvrage exclu de l'inventaire sont référées directement à l'organisme auteur, d'argent en éliminant les formalités de commande et en accélérant, de quatre à six semaines, la livraison au client.

## Facilité d'accès aux publications

A la fin de l'année financière quelque cent libraires avaient été nommés "agents accrédités des publications du gouvernement du Canada", dans les dix provinces et les Territoires du Nord-Ouest. On prévoit d'en porter le nombre à environ 175 d'ici le 31 mars 1975 et à 225 d'ici 1976. Le programme vise à rendre les publications plus accessibles à la population. Les agents accrédités sont tenus d'avoir en magasin au moins le nombre convenu de publications choisies et de réserver à leur exposition un emplacement clairement signalé. Ces obligations leur valent des ristournes spéciales; néanmoins tout libraire achetant les publications du gouvernement bénéficie de la réduction normale. Aux termes des ententes, l'agent accrédité ne bénéficie d'aucune exclusivité pour une région ou une ville.

L'ouverture officielle d'une librairie d'information Canada à la bibliothèque de l'université de Calgary, en février 1974, inaugurerait un service unique en son genre. L'université s'est engagée à louer les locaux pour une somme nominale, pendant cinq ans, la Direction des expositions d'Information Canada a, elle, conçu et installé les infrastructures (accessoires fixes, rayons, éventaires et comptoir), et la Direction de

l'exposition, mais aussi pour tous les films et publications produits par les Canadiens et au sujet du Canada et qui peuvent intéresser les étudiants (public majoritaire à cette exposition).

On a fait appel, pour la participation du Canada à l'Expo '74 à Spokane (Washington), du 4 mai au 3 septembre 1974, à la Division des expositions. Son personnel a conçu, coordonné et préparé "Ile du Canada". Un parc d'une superficie de 40 000 pieds carrés comprenant 45 espèces différentes de conifères, feuillus, arbustes et animaux, illustrera tant le milieu sauvage canadien que le thème même de l'exposition, qui est l'environnement. La majorité des travaux relatifs à l'emplacement et à l'aménagement paysager était achevée à la fin de l'année financière.

## Prix

La Division des expositions a reçu diverses récompenses pour ses affiches et graphismes et la conception de ses expositions: une médaille d'argent et deux prix de mérite du Art Directors Club of Toronto, et un prix pour la meilleure exposition à la Foire internationale d'Alger.

## Photothèque et Fotomedia

La Direction des expositions est responsable également de la Photothèque d'Information Canada. Elle s'occupe de tenir à jour une collection de plus de 300 000 photographies sur le Canada et les Canadiens pour un auditoire très varié (administrations fédérales, industrie et grand public), et gère aussi un service photographique central, pour les ministères et organismes fédéraux. Le nombre de demandes adressées à la Photothèque a doublé en regard du total de l'année financière précédente.

Un nouveau catalogue regroupant les 2 000 acquisitions les plus récentes de la Photothèque a paru à

la fin de l'année. Photos Canada, cinquième volume d'une série intitulée Répertoire des photos du Canada, a pour sa part subi d'importantes transformations, notamment l'addition de photographies en couleur, une nouvelle disposition, plus pratique, et une table des matières plus détaillée qui en facilite la consultation. On évalue à environ 11 500 000, le nombre de personnes autour du monde qui ont lu les photographies intéressantes et opportuns du service "Fotomedia", depuis sa création. Ces reportages sont en effet vendus aux journaux et aux revues, au pays comme à l'étranger.

à partir du 14 août, offrira au public, sous trois dômes géodésiques reliés entre eux par des structures à ossature volumique, différentes présentations, ainsi qu'un spectacle audio-visuel, qui illustrent le rôle du gouvernement fédéral dans l'évolution de l'industrie aéronautique au Canada.

### À l'étranger

Plusieurs expositions d'importance furent préparées et présentées à l'étranger au cours de l'année. Ainsi, le "Canada Night" organisé à l'occasion du congrès de l'American Society of Travel, tenu à Acapulco du 21 au 24 octobre, a permis, au moyen de diverses présentations et d'un décor approprié, de donner aux 5 000 congressistes un aperçu de Montréal avant qu'ils s'y rendent pour l'assemblée de 1974.

Au Salon international de l'aéronautique et de

l'espace de Paris (biennale de l'aéronautique, 25 mai au 3 juin 1973), l'exposition canadienne a attiré de nombreux visiteurs grâce à un éventail de présentations aussi intéressantes qu'innovatrices.

La préparation et l'expédition à Shanghai du matériel destiné à l'Exposition canadienne d'instruments

électroniques et scientifiques, dont l'ouverture était fixée au 16 avril 1974, étaient terminées avant la fin de l'année financière écoulée; on s'attendait à y voir surtout des scientifiques, des techniciens, des étudiants et des industriels.

Le Commonwealth Institute de Londres (Angleterre), est un hall d'exposition permanent pour ses membres. Selon la tradition qui veut que les pays renouvelaient ou reprennent leur mode de participation tous les cinq ans, Information Canada a oeuvré en 1973-1974 à la création d'une nouvelle présentation dont un des éléments importants sera la publication d'un livre distribué à titre gracieux, Teacher's Guide. Il est conçu de façon à servir de guide non seulement pour

## Direction des Expositions

Information Canada réalise par l'intermédiaire de la Direction des expositions, les présentations et expositions pour le compte des ministères et organismes fédéraux, suivant un système de recouvrement des frais. Grâce à la qualité des moyens techniques et du contenu, cette dernière cherche à présenter, tant au pays qu'à l'étranger, une image intéressante et instructive du Canada et des Canadiens. La Direction a conçu deux cents expositions nationales (les deux tiers environ du nombre total) et internationales pour soixante-dix ministères et organismes au cours de l'année financière 1973-1974.

### Au Canada

La Direction terminait, à la fin de l'année financière, la réalisation d'une exposition de grande envergure à laquelle plus de vingt ministères ont participé. L'Exposition aérospatiale, inaugurée le 4 juillet au Stampede de Calgary et présentée à l'Exposition nationale de Toronto



sation fédérale, fera fonction d'expert-conseil auprès des ministères et du Conseil du Trésor pour toutes questions touchant le design graphique et sa gestion dans l'administration fédérale.

Dans le cadre de ses travaux, la Section du Programme de symbolisation fédérale a coordonné la mise en oeuvre, à l'échelle gouvernementale, du premier système de conception et de réalisation de panneaux pour l'identification des immeubles fédéraux, a entrepris des recherches approfondies sur la signalisation et s'est occupé de la validation du modèle. Il a continué d'offrir des services de consultation aux ministères, par exemple, dans le cas des panneaux de signalisation sur les chantiers, pour le ministère des Travaux publics, et aux postes de douanes, pour Revenu Canada.

## Divers

Afin d'améliorer la communication, tant au sein d'Information Canada qu'entre ses divers bureaux régionaux, la Direction des communications publiées depuis décembre 1973 une revue bimensuelle destinée aux employés.

Le personnel des Communications a également apporté son aide aux autres directions de l'organisme. Citons à cet égard la production d'un spectacle audio-visuel (diapositives) pour la Division des langues officielles; sa collaboration à divers programmes publicitaires et à un bulletin destinés aux libraires, pour le compte de la Direction de l'édition; sa participation à la production d'une série de documents portant sur les programmes gouvernementaux, à l'usage de la Division des opérations régionales.

Bureau du  
Conseil privé

Coordonner un comité interminis-  
tériel chargé d'étudier les  
besoins du public en information,  
à la suite de la Conférence sur  
les perspectives économiques de  
l'Ouest tenue en juin 1973

Commission des  
relations de  
travail dans  
la Fonction  
publique

Aider à titre spécial le Président  
en ce qui a trait au dépôt et à  
la diffusion de son rapport  
Employeur-Employés - Relations de  
travail dans la Fonction publique  
du Canada

Le même groupe entreprend également au cours de  
l'année un certain nombre de projets pour le  
compte du Conseil des directeurs de l'information

• Une étude sur l'accueil que réservent les  
ministères de la région de la capitale  
nationale aux groupes d'étudiants qui les  
visitent, afin de déterminer une meilleure  
manière, plus coordonnée, de recevoir les  
visiteurs pour leur présenter une image plus  
claire du gouvernement fédéral et de la  
capitale nationale.

• Une recherche systématique et une appréciation des modèles de systèmes de transmission des modèles par les ministères dans le but de suggérer des moyens d'optimiser l'utilisation et l'efficacité dans ce secteur. D'autres études techniques se sont avérées nécessaires à la fin de l'année.

• Organisation de l'Assemblée générale annuelle (octobre 1973) du Conseil des directeurs de l'information du gouvernement fédéral qui se sont penchés principalement sur la politique à

suivre et la mise sur pied de programmes en matière d'information. Des personnalités canadiennes bien connues dans le domaine ont traité de la liberté d'accès du public à l'information gouvernementale.

• Recommandation d'un système permettant à seize ministères et organismes installés dans la région d'Ottawa de faire un usage coopératif et volontaire des moyens audio-visuels offerts par le gouvernement fédéral, en vue d'amener toutes les administrations à les utiliser au maximum.

## Programme de symbolisation fédérale

Le programme, lancé en 1970, progresse de façon régulière: en effet, cinquante-trois organismes fédéraux additionnels ont adopté l'emblème de la barre et de la feuille, en respectant les normes graphiques fixées pour son application sur leurs véhicules, panneaux, publications, présentations audio-visuelles, uniformes et expositions. Le nombre de ministères et organismes fédéraux utilisant le symbole fédéral s'élève à plus de cent.

Etant donné l'importance des répercussions du Programme sur l'ensemble de l'administration fédérale, un système d'administration a été créé en collaboration avec le Secréariat du Conseil du Trésor. Ce système permet de rattacher plus étroitement aux responsabilités du Conseil les divers aspects administratifs du Programme, de même que les éléments concernant la politique sur les langues officielles. La création du Secréariat de design graphique a été approuvée en janvier 1974 pour améliorer la qualité et l'efficacité des communications fédérales visuelles. Le Secréariat, tout en continuant la mise en oeuvre et la diffusion du Programme de symboli-

La quatrième édition annuelle du Guide de dépannage destinée aux étudiants qui sont employés à Ottawa durant l'été par le gouvernement fédéral, est un autre volet des réalisations de la Direction. Cet ouvrage, principalement distribué par l'intermédiaire des bureaux régionaux de la Commission de la Fonction publique, sera sans doute publié à l'avenir par cet organisme.

#### Liaison et projets spéciaux

Dans le cadre des objectifs globaux poursuivis par Information Canada en vue d'améliorer la qualité et l'efficacité de l'information gouvernementale à l'échelon fédéral, les services de liaison et de projets spéciaux se sont consacrés dans une large mesure à fournir aide et conseils aux autres ministères et organismes, et étaient prêts à en fournir davantage.

#### Ministère ou organisme client

#### Service

#### Travail

Collaborer à un étude approfondie sur les opérations de la Division des relations publiques

#### Bureau du directeur général des élections

Définir les exigences d'un programme complet d'information du public par rapport aux attributions spéciales du directeur général des élections

#### Justice

Faire fonction d'expert-conseil au Congrès national sur le droit et la femme, tenu à l'université de Windsor en mars 1974

réédition et, à la fin de l'année financière, on procéderait aux recherches préalables à une nouvelle impression de la série. Cette mise à jour ne se limitera pas à quelques modifications de fond, mais portera en outre sur la présentation et le style et reposera sur les résultats d'un sondage auprès des usagers. La formule retenue pour la série a été choisie pour des raisons de maniabilité, d'économie et de facilité de mise à jour.

Publiée en janvier 1974, la bibliographie des publications du gouvernement susceptibles d'intéresser professeurs et élèves du secondaire a été extrêmement bien accueillie; intitulée Choix de publications du gouvernement fédéral pour les bibliothèques des écoles secondaires la brochure énumère plus de 1 200 manuels anglais et français pouvant être obtenus à titre gratuits ou contre paiement et intéressant directement les programmes de l'enseignement secondaire canadien. Elle a été réalisée en étroite collaboration avec l'Association des bibliothèques canadiennes et les ministères provinciaux de l'éducation, et met pour la première fois les écoles canadiennes en mesure de puiser plus aisément dans le réservoir d'informations particulièrement utiles que constitue, pour elles, la documentation fédérale.

Chaque école secondaire du Canada a reçu gratuitement un exemplaire de la publication, ainsi qu'un supplément. A la fin de l'année financière, le travail de mise à jour était en bonne voie et l'on prévoyait la nouvelle édition pour septembre 1974.

Parue en mars 1974, la brochure Les services fédéraux et l'homme d'affaires est une publication payante qui décrit, en termes précis, le genre d'appui financier apporté par le gouvernement fédéral aux hommes d'affaires, et énumère les ministères auxquels s'adresser pour obtenir avis et conseils.

Information Canada a mis l'accent sur la préparation de documents d'information spéciaux, faisant appel à des techniques nouvelles de regroupement d'information sur les services et programmes spécifiques de divers ministères fédéraux, afin de combler les lacunes constatées et mettre à la disposition du citoyen une information plus accessible et plus commode.

L'une de ces nouvelles techniques se trouve illustrée par l'Administration fédérale du Canada, ouvrage de référence où sont expliquées en détail la structure fédérale et les relations internes de l'administration centrale et qui paraîtra annuellement. Cette année, afin de la rendre encore plus utile, certaines modifications importantes y ont été apportées: les textes et les organigrammes ont été structurés suivant un modèle déterminé et on a ajouté un glossaire, une liste des sigles et abréviations, ainsi qu'un répertoire de mots clés. Deux éditions en ont été préparées, l'une à feuillets mobiles susceptible de mise à jour, à l'intention des fonctionnaires fédéraux, l'autre, brochée, d'un prix de revient moindre, pour la vente au public. Sa prochaine édition complète doit sortir en janvier 1975.

De novembre 1973 au printemps 1974, plus de 60 000 exemplaires de chacune des sept brochures de la série Au service du citoyen ont été diffusés par le réseau d'Information Canada, par les ministères et, depuis le 31 mars 1974, par les bureaux de circonscription des députés fédéraux qui en avaient exprimé le désir.

## Direction des Communications

Cette année, la Direction des communications s'est efforcée tout spécialement de présenter au citoyen des ouvrages qui lui soient directement utiles en préparant des publications conçues de manière à lui rendre plus accessible l'information émanant des divers ministères et portant sur les programmes et services gouvernementaux; de prodiguer, sur simple demande, des conseils et de l'aide aux ministères et aux autres services d'information Canada; de coordonner, quand le besoin s'en faisait sentir, des travaux d'information entrepris conjointement par plusieurs ministères; de diffuser et rationaliser, dans l'ensemble de la Fonction publique, le Programme de symbolisation fédérale.

Dans le cadre de la politique d'amélioration constante de sa structure interne, Information Canada a incorporé, en juin 1973, la Direction des Projets spéciaux à celles des Communications, dont les fonctions de lien avec les ministères et l'ensemble des organismes d'information se sont ainsi trouvées accrues.

Par le passé, pour se procurer les renseignements contenus aujourd'hui dans ces ouvrages, le citoyen se mettait en rapport avec un grand nombre de services. La forte demande de cette nouvelle série, dans une large mesure à une presse favorable circulant de bouche à oreille, a nécessité une importante



cial privé à plus de cent dans les villes et localités canadiennes. De surcroît, une librairie d'information Canada s'est ouverte à l'université de Calgary et, aux termes d'un accord conclu avec Livres du Canada S.A., cet organisme assurera la promotion et la vente des publications du gouvernement canadien à l'étranger, en Grande-Bretagne, en France et aux Etats-Unis notamment.

En vue de maintenir des contacts efficaces avec ses agents, Information Canada diffuse, depuis cette année, aux libraires du secteur privé, un bulletin mensuel intitulé Nouvelles de l'édition.

Le Conseil du Trésor a approuvé en janvier la constitution, au sein d'Information Canada, d'un Secrétariat de design graphique chargé d'aider à améliorer la qualité du design fédéral.



Guy R. D'Avignon

# Avant-propos

## du directeur général

Dans la poursuite de son objectif en vue d'améliorer la communication entre les Canadiens et leur gouvernement, Information Canada a axé son effort, au cours de l'année écoulée, sur la création de services nouveaux correspondant aux besoins reconnus et sur l'accroissement, avec un minimum d'installations et d'employés, de la facilité d'accès aux services déjà en place.

De nouvelles informations, chacune équipée pour faire office de service de commandes postales à l'échelon régional, ont ouvert leurs portes à Edmonton, Saskatoon, Saint-Jean, Charlottetown et Moncton, ce qui complète le réseau déjà établi et permet à toutes les provinces de bénéficier de services d'informations. Par ailleurs, des accords ont été passés avec les services d'information provinciaux et plus de cent cinquante bibliothèques et centres d'information communautaires du Canada, en vue de créer des réseaux

d'information pratiques et efficaces, à l'extérieur des grandes villes, et alimentés par la plus proche des ondes informatiques ou reliés à celle-ci.

Les premiers résultats des enquêtes sur l'efficacité des agents itinérants d'Information Canada indiquent que l'initiative a été très favorablement accueillie par les groupes et les particuliers auxquels elle s'adresse.

Certaines expériences ont été tentées pour rendre plus accessible et plus compréhensible l'information relative aux programmes et services de l'administration fédérale, en concevant et préparant des documents qui, dans le cadre d'un nouveau programme de publication, regroupent l'information en fonction des besoins.

La série Au service du citoyen, le volume 1 'Ad-ministration fédérale du Canada, et la brochure Les services fédéraux et l'homme d'affaires, ont fait preuve de l'efficacité et de l'utilité de publications englobant tous les ministères. Dans un autre secteur d'activités, Information Canada a poursuivi ses efforts en contenant de mettre aide et assistance professionnelle à la disposition des divers ministères et organismes fédéraux.

La Photothèque d'Information Canada a préparé un nouveau catalogue de photographies; le cinquième d'une série.

Dans le cadre de son programme d'élargissement de l'audience des publications gouvernementales, Information Canada s'est en outre attaché les services de cinquante agents accrédités additionnels, portant ainsi le nombre des points de vente du circuit commer-



Octobre 1974

Son Excellence,  
Le très honorable Jules Léger, C.C., C.M.M., C.D.,  
Gouverneur général du Canada

Plaise à Votre Excellence,

En tant que ministre responsable pour Information Canada,  
j'ai l'honneur de présenter à Votre Excellence le rapport  
annuel d'information Canada pour l'année financière close  
le 31 mars 1974.

Je vous prie d'agréer, Excellence, l'assurance de mon  
profond respect.

Le ministre du Travail,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'J. Munro', written in a cursive, stylized script.

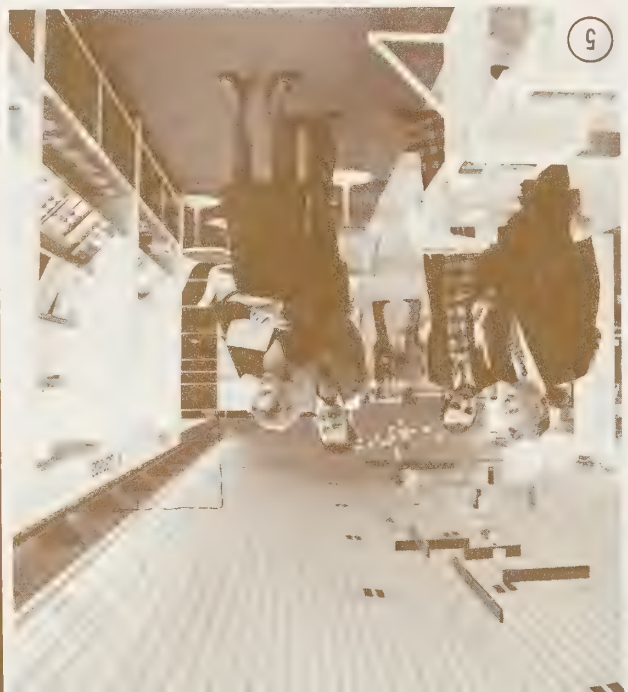
John Munro

Ottawa, Canada



N° de catalogue: IC1-1974

© Droits de la Couronne  
Information Canada  
Ottawa 1974





1. Les agents itinérants jouent un rôle primordial dans l'effort fourni par Information Canada pour établir des réseaux de communication à la fois efficaces et pratiques à l'extérieur des grands centres urbains. Durant l'année, pour rejoindre les collectivités clairsemées du nord du Manitoba, l'équipe mobile eut à se déplacer fréquemment par un temps glacial, sur des routes désertes et enneigées où les avertissements sont respectés.

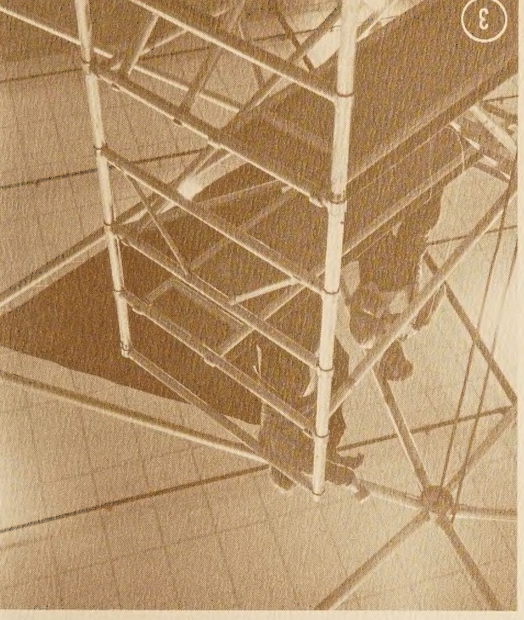
2. Nous disposons maintenant d'un réseau complet d'informathèques, dont certaines (comme celle que l'on voit ici, à Halifax) sont doublées d'une librairie où le public peut se procurer les publications du gouvernement du Canada et d'organisations internationales ainsi que des cartes. De plus, Information Canada a passé un contrat avec des librairies privées, créant ainsi un réseau de cent agents accrédités qui vendent les publications fédérales.

3. Chaque année, la Division des expositions d'Information Canada réalise, par centaines, des stands et des présentations. Nous voyons ici des ouvriers en train d'assembler un des trois dômes géodésiques destinés à une Exposition aérospatiale à laquelle participent plus de vingt ministères fédéraux.

4. Au service du citoyen est le titre d'une série de brochures qui renseignent les Canadiens sur les services offerts par des ministères dans un domaine particulier, en fonction de besoins précis. Cette publication très en demande est parue au cours de l'année.

5. Afin de mieux faire connaître les publications du gouvernement du Canada à l'étranger, la Direction de l'édition d'Information Canada participe à un certain nombre de salons du livre et de foires commerciales. On voit ici le stand du Canada à la foire annuelle de Francfort, en Allemagne.

6. En "première ligne", les agents d'information répondent aux demandes de renseignements téléphoniques. Ils se font un devoir de connaître et de comprendre les rouages de l'administration fédérale pour transmettre à leurs correspondants des renseignements pratiques et à jour sur les programmes et services gouvernementaux.







Rapport  
annuel  
1973-74









Oxford  
CARBON 10%  
MADE IN U.S.A.